Services Guide

Guide des Services

Apple Servicelösungen

Guida all'assistenza

Servicewijzer

Guía de servicios

Serviceguide

Service-guide

Supportoversigt

Palveluopas

English Français Deutsch Italiano Nederlands Español Svenska Norsk Dansk Suomi

Congratulations,

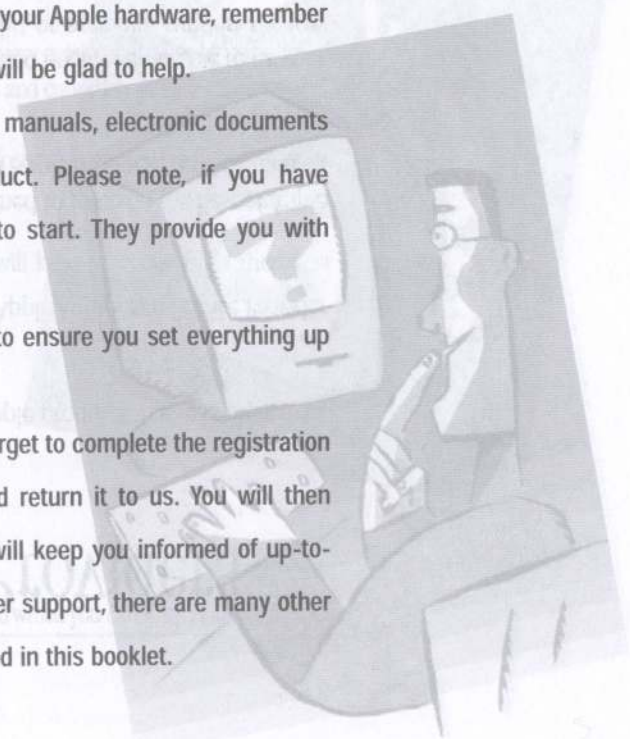
you have just bought an Apple product and we would like to thank you!

We are confident that this product will meet all your expectations. However, should you need assistance to upgrade or repair your Apple hardware, remember that Apple and its service and support channel will be glad to help.

Should you have a question initially refer to the manuals, electronic documents and on-screen help provided with your product. Please note, if you have Mac OS 8, the "Info Center" is a good place to start. They provide you with detailed information regarding your computer.

Reading the user guide is always a good step to ensure you set everything up correctly.

To ensure continued contact with Apple, don't forget to complete the registration card accompanying your computer system and return it to us. You will then receive regular information from Apple which will keep you informed of up-to-date Apple events. If you decide you need further support, there are many other services to choose from, and some are described in this booklet.



Services Guide

Telephone Support

Apple Assistance phone numbers list per country :

Austria :	0660 6764
Belgium : (French)	02 713 1202
Belgium : (Flemish)	02 713 1203
Denmark :	800 17 291
Eire :	1800 626096
Finland :	0800 118083
France :	0803 089659
Germany :	069 9509 6189
Holland :	020 346 9104
Italy :	2 273 262 92
Luxembourg :	0800 2069
Norway :	800 11 006
South Africa :	0800 998171
Spain :	902100088
Sweden :	08 587 711 30
Switzerland :	01 800 90 37
UK :	0990 127753

The Apple Assistance Centre provides the Technical Support Helpline

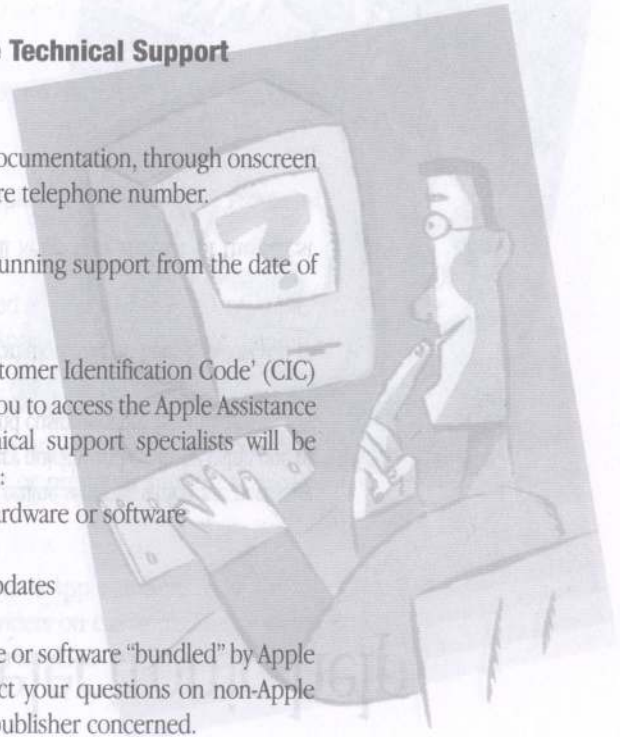
If you need assistance that is not provided by your documentation, through onscreen help or online, call your local Apple Assistance Centre telephone number.

You are entitled to 90 days complimentary up and running support from the date of purchase.

The first time you call, you will be issued with a 'Customer Identification Code' (CIC) that you should note carefully. This CIC will enable you to access the Apple Assistance Centre on future occasions, where Apple's technical support specialists will be pleased to provide you with advice and guidance on:

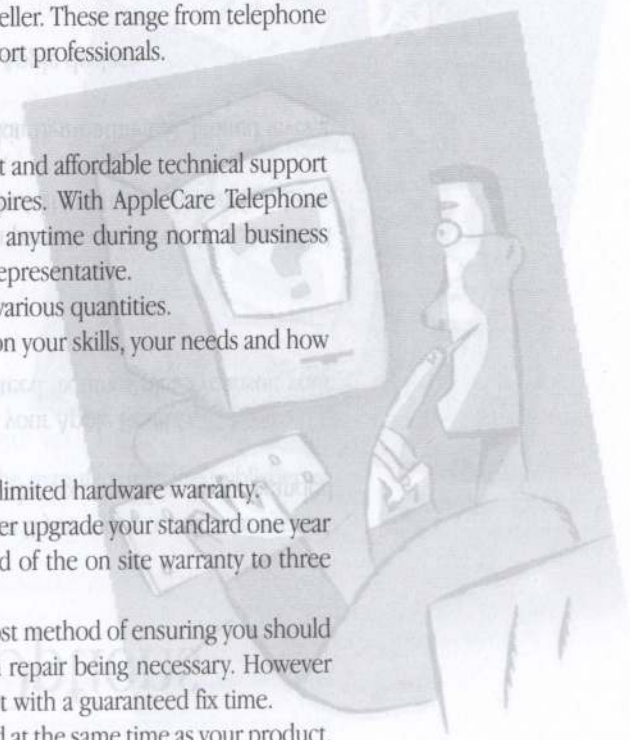
- Installation and setup of your Apple-branded hardware or software
- Assistance with troubleshooting
- Information on Apple or third party software updates

Support is normally included for third party hardware or software "bundled" by Apple with your product. In other cases, you should direct your questions on non-Apple branded products to the supplier, manufacturer or publisher concerned.



Apple Fee-Based Support Options

In addition to the 90 days complimentary support, you may purchase other support services directly from Apple or from your Apple Reseller. These range from telephone support, to on-site warranty and solutions for support professionals.



Apple Care Telephone Support

AppleCare Telephone Support, provides convenient and affordable technical support after your 90 days of complimentary support expires. With AppleCare Telephone Support you can call the Apple Assistance Centre anytime during normal business hours and speak with an Apple technical support representative.
You can purchase support on a per call basis or in various quantities.
This way, you optimise your purchase, depending on your skills, your needs and how you use your Apple system.

AppleCare, the on-site warranty

Apple products, come as standard with a one year limited hardware warranty.
AppleCare extended warranties are available to either upgrade your standard one year warranty to on-site service, or to extend the period of the on site warranty to three years.
AppleCare extended warranties are an ideal, low cost method of ensuring you should have no additional costs in the unlikely event of a repair being necessary. However they should not be considered as a service contract with a guaranteed fix time.
The first year upgrade to On-site must be purchased at the same time as your product, but the three year warranty extension may be purchased at any time within the one year warranty period.

.../...

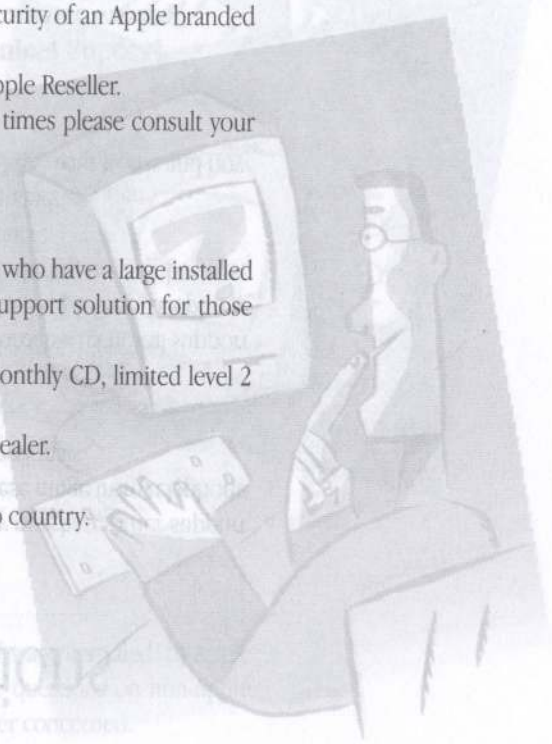
Apple Fee-Based Support Options

This contract is flexible and provides a solution even if you move or sell your system. So offer your Macintosh, or your Apple peripheral, the security of an Apple branded warranty and keep your system in shape.
To purchase an AppleCare contract, please contact your Apple Reseller.
Should you require a service contract with guaranteed fix times please consult your Reseller

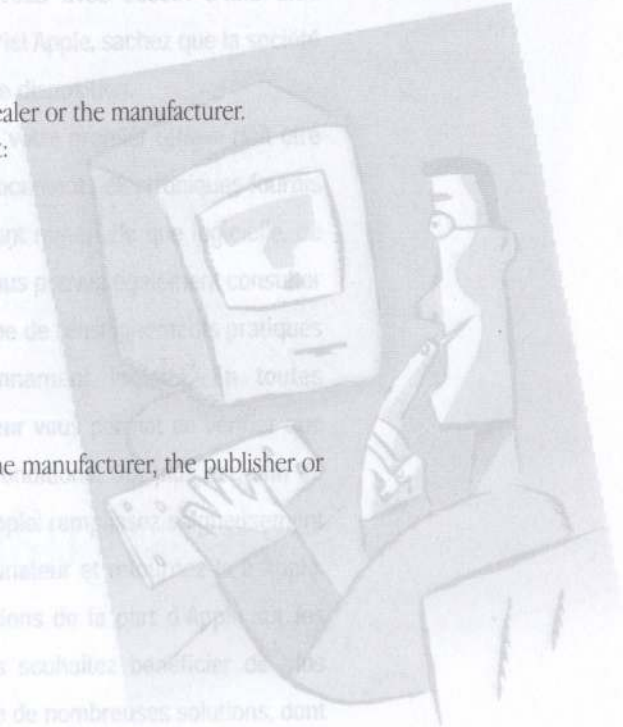
AppleCare Support Professional*

AppleCare Support Professional is designed for companies who have a large installed Apple base. This package is a comprehensive technical support solution for those who provide computing support to others.
Support Professional typically consists of a starter kit, bi-monthly CD, limited level 2 telephone support and a dedicated Web site.
You can subscribe to Support Professional via your Apple dealer.

*The availability of these services may vary from country to country.



Support for Third Party products



For support on non Apple products refer to your dealer or the manufacturer.
For Claris software, connect to the Claris Web site at:

- Benelux : www.claris.be
- France : www.claris.fr
- Germany : www.claris.de
- Italy : www.smpi.it/claris
- Spain : www.ntwk.es/plugin
- UK : www.claris.com/intl/uk

For other products, ask your Apple dealer or call the manufacturer, the publisher or the distributor directly.

Apple Fee-Based Support Options

Félicitations,

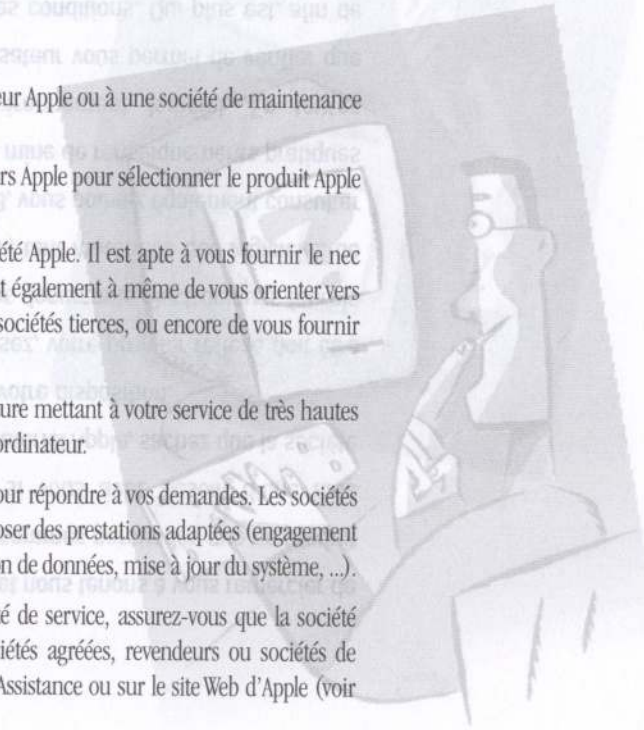
Vous avez fait l'acquisition d'un produit Apple et nous tenons à vous remercier de la confiance que vous nous témoignez. Nous sommes persuadés que ce produit répondra à toutes vos attentes. Toutefois, si vous avez besoin d'une aide quelconque pour améliorer ou réparer votre matériel Apple, sachez que la société Apple ou les revendeurs Apple, se tiennent à votre disposition.

Quelle que soit la question que vous vous posez, votre premier réflexe doit être de consulter l'aide en ligne, les manuels ou les documents électroniques fournis avec votre matériel. Ils détaillent l'installation, tant matérielle que logicielle, de votre système Apple. Si vous utilisez Mac OS 8, vous pouvez également consulter le "Info-centre Mac OS", qui est une véritable mine de renseignements pratiques concernant votre ordinateur et son environnement logiciel. En toutes circonstances, la lecture du manuel de l'utilisateur vous permet de vérifier que vous réalisez l'installation dans les meilleures conditions. Qui plus est, afin de garantir un suivi effectif de votre système par Apple, remplissez soigneusement la carte d'enregistrement fournie avec votre ordinateur et retournez-la à Apple. Vous recevrez alors régulièrement des informations de la part d'Apple sur les tous derniers événements et produits. Si vous souhaitez bénéficier de plus d'informations ou de support, Apple vous propose de nombreuses solutions, dont certaines sont décrites ci-après.

Guide des services

Revendeurs Apple

Sociétés de maintenance agréées Apple



- Vous pouvez à tout moment faire appel à votre revendeur Apple ou à une société de maintenance agréée Apple pour obtenir aide et conseils.
- N'hésitez pas à contacter l'un des nombreux revendeurs Apple pour sélectionner le produit Apple le plus adapté à vos besoins.
- Le revendeur Apple est votre contact local avec la société Apple. Il est apte à vous fournir le nec plus ultra en termes de produits et services Apple. Il est également à même de vous orienter vers les meilleurs produits (logiciels ou périphériques) de sociétés tierces, ou encore de vous fournir conseils et formations, le cas échéant.
- La société de maintenance agréée Apple est une structure mettant à votre service de très hautes compétences, en vue de réparer ou faire évoluer votre ordinateur.
- Un spécialiste de haut niveau est toujours disponible pour répondre à vos demandes. Les sociétés de maintenance agréées sont susceptibles de vous proposer des prestations adaptées (engagement d'une réponse en huit heures, sauvegardes, récupération de données, mise à jour du système, ...).
- Si vous souhaitez bénéficier de cette très haute qualité de service, assurez-vous que la société contactée est bien agréée par Apple. La liste des sociétés agréées, revendeurs ou sociétés de maintenance, est disponible sur simple appel à Apple Assistance ou sur le site Web d'Apple (voir plus loin).

Aide en ligne sur Internet

Apple propose un support technique sur Internet et d'autres services en ligne, accessibles vingt- quatre heures sur vingt-quatre. Ces services vous permettent de résoudre vos problèmes le plus simplement du monde et sans délai, en accédant aux ressources mises à diposition par Apple, ses partenaires commerciaux ou de nombreux utilisateurs.

En Europe, Apple n'est pas à même de fournir une assistance technique à chaque utilisateur par l'intermédiaire d'une messagerie électronique, ce que nous regrettons. Toutefois, la liste ci-dessous répertorie de nombreuses autres solutions. Nos sites Internet constituent la meilleure source pour obtenir les dernières informations liées à l'environnement Apple et les conseils avisés de nos ingénieurs. Consultez-les très régulièrement.

Ces services sont :

Forum Apple Assistance Compuserve (Go APLSUP), (GO APLTIL), (GO APINEW) et (GO APLWW)

America Online Computing ► Industry Connection

(mot-clé : applecomputer)

CompuServe et America Online sont des services payants auxquels vous pouvez vous abonner.

Internet : ftp.info.apple.com
ftp.support.apple.com

Worldwide Web : http://www.info.apple.com
http://www.support.apple.com

Autriche
http://www.apple.de

Belgique
http://www.apple.be

Danemark
http://www.apple.dk

Irlande
http://www.euro.apple.com/uk

Finlande
http://www.apple.fi

France
http://www.apple.fr

Allemagne
http://www.apple.de

Hollande
http://www.apple.nl

Italie
http://www.apple.it

Norvège
http://www.apple.no

Espagne
http://www.apple.es

Suède
http://www.apple.se

Suisse
http://www.apple.ch

Royaume-Uni
http://www.euro.apple.com/uk

Minitel : 3615 Apple
(1,29F / mn).

Français

Support technique téléphonique

Apple Assistance

Les points d'accès à Apple Assistance sont :

Autriche :	0660 6764
Belgique :	027131203
Danemark :	800 17 291
Irlande :	1800626096
Finlande :	0800118083
France :	0803089659
Allemagne :	069 9509 6189
Hollande :	0203469104
Italie :	2 273 262 92
Luxembourg :	0800 2069
Norvège :	800 11 006
Afrique du Sud :	0800998171
Espagne :	902100088
Suède :	0858771130
Suisse :	1 800 90 37
Angleterre :	0990127753

Apple Assistance est la solution de support téléphonique proposée par Apple.

Quelle que soit la difficulté rencontrée, nous vous conseillons de consulter en premier lieu les manuels fournis avec votre système Apple. En effet, ils ont été conçus pour vous fournir la solution à un très grand nombre de difficultés d'ordre général.

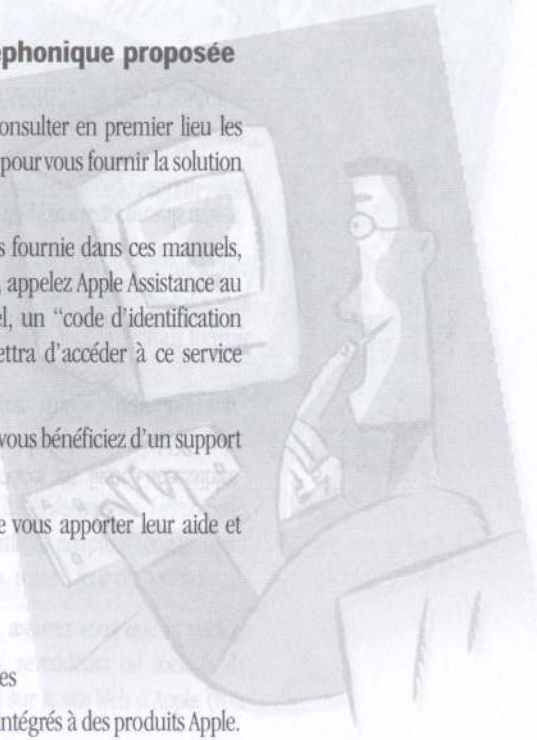
Toutefois, si vous rencontrez une difficulté dont la solution n'est pas fournie dans ces manuels, dans l'aide en ligne ou sur l'un des sites mentionnés précédemment, appelez Apple Assistance au numéro mentionné ci-contre, selon le pays. Lors du premier appel, un "code d'identification client" vous est fourni. Notez-le soigneusement car il vous permettra d'accéder à ce service beaucoup plus simplement lors d'appels ultérieurs.

Si vous avez acquis votre système Apple auprès d'un revendeur agréé, vous bénéficiez d'un support téléphonique gratuit de 90 jours à partir de la date d'achat.

Les spécialistes du support téléphonique d'Apple seront heureux de vous apporter leur aide et leurs conseils sur les points suivants :

- Installation et mise en route
- Solution aux problèmes rencontrés
- Information concernant des produits Apple ou de sociétés tierces

Cette aide téléphonique est également assurée pour les produits tiers intégrés à des produits Apple. En toute autre circonstance, contactez le fournisseur, le fabricant du matériel ou l'éditeur du logiciel.



Autres services proposés par Apple

Indépendamment du support gratuit de 90 jours, Apple propose divers services payants, allant du support téléphonique à la maintenance sur site et aux solutions d'assistance professionnelles. Ces services sont disponibles directement auprès d'Apple ou des revendeurs agréés.

Support téléphonique AppleCare

Le support téléphonique AppleCare est une extension pratique et peu onéreuse du support initial gratuit de 90 jours. Grâce au support téléphonique Apple, vous pouvez appeler à tout moment pendant les heures de bureau et parler à un spécialiste. Face aux évolutions permanentes de l'environnement informatique et des technologies Apple en particulier, le support téléphonique Apple est LA solution pour obtenir des informations. Vous pouvez ainsi rester à la pointe des techniques grâce à l'achat d'appels à l'unité ou en quantité variable,ce qui vous permet d'optimiser votre achat, selon vos connaissances de l'environnement, vos besoins et votre utilisation des solutions Apple.

AppleCare, la garantie sur site

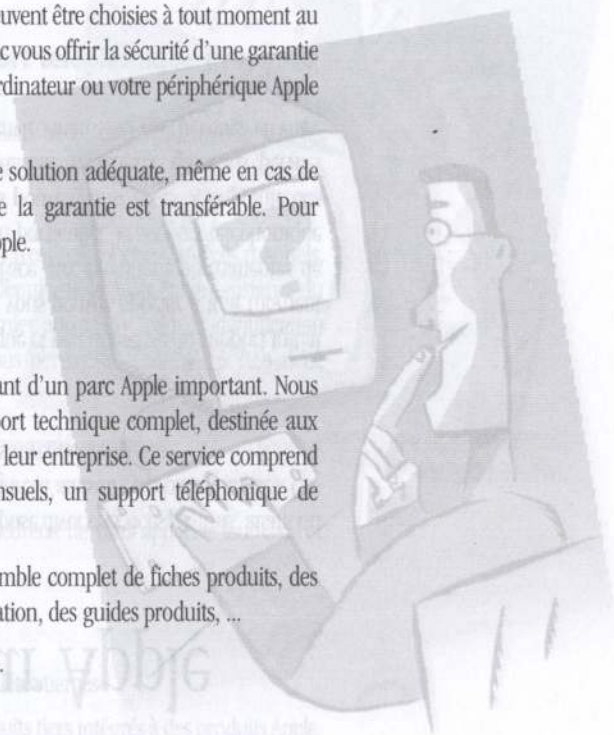
En achetant un système Apple, vous bénéficiez de la garantie standard d'un an, comprenant le remplacement des pièces et la main d'œuvre, quel que soit le type de panne liée à la défaillance d'une pièce. AppleCare vous permet d'étendre cette garantie de diverses manières. Vous pouvez choisir une extension de garantie sur site durant la période de garantie standard ou opter pour une extension de garantie sur site pour une durée de trois ans. Les solutions AppleCare de garanties étendues représentent un moyen idéal et peu onéreux d'éviter tout frais supplémentaire au cours de l'utilisation de votre ordinateur Apple. Notez que ces solutions ne vous assurent pas un délai d'intervention. Les problèmes rencontrés lors de l'utilisation de Mac OS sont inclus dans cette garantie étendue.

.../...

Autres services proposés par Apple

Pour acquérir l'extension de garantie sur site de la première année, vous devez y souscrire au moment de l'achat. En revanche, les diverses extensions peuvent être choisies à tout moment au cours de la première année suivant l'achat. Vous pouvez donc vous offrir la sécurité d'une garantie constructeur de très haut niveau, afin de conserver votre ordinateur ou votre périphérique Apple en parfait état durant des années.

Ce contrat est d'une très grande flexibilité, fournissant une solution adéquate, même en cas de déménagement ou de revente de votre système, puisque la garantie est transférable. Pour souscrire un tel contrat, contactez votre revendeur agréé Apple.



Le Support Professionnel

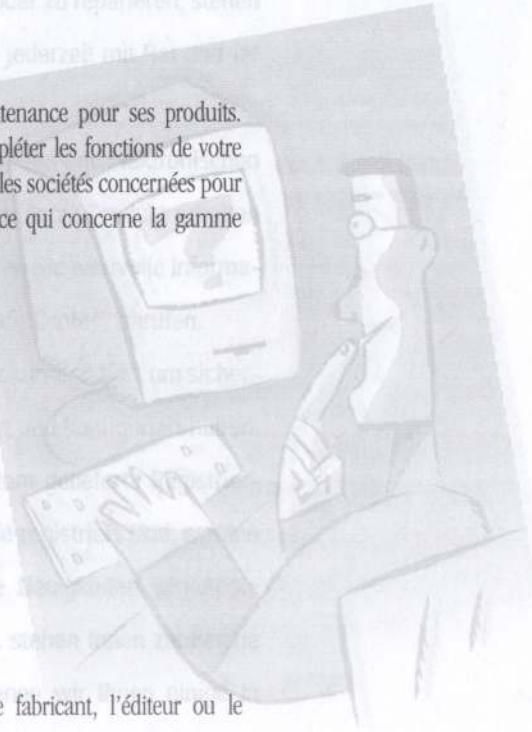
Le Support Professionnel est dédié aux entreprises disposant d'un parc Apple important. Nous proposons, au travers de ce contrat, une solution de support technique complet, destinée aux professionnels chargés du support informatique au sein de leur entreprise. Ce service comprend un kit de démarrage, un abonnement à des CD bimensuels, un support téléphonique de niveau 2 et un accès à un site Web spécifique.

Les CD contiennent des informations techniques, un ensemble complet de fiches produits, des schémas et dessins des produits, des systèmes d'auto-formation, des guides produits, ...

Pour ce contrat également, contactez votre revendeur Apple.

Notez que ces services peuvent varier en fonction du pays.

Assistance sur les produits de sociétés tierces



Apple propose un ensemble de services d'assistance et de maintenance pour ses produits. Toutefois, l'utilisation de produits non Apple vous permet de compléter les fonctions de votre système Apple. Nous vous recommandons de contacter directement les sociétés concernées pour toute information ou demande d'assistance sur ces produits. En ce qui concerne la gamme Claris, nous vous suggérons de visiter les sites Web de cette société :

- Bénélux : www.claris.be
- France : www.claris.fr
- Allemagne : www.claris.de
- Italie : www.smpi.it/claris
- Espagne : www.ntwk.es/plugin
- Royaume-Uni : www.claris.com/intl/uk

Pour tout autre produit, contactez votre revendeur Apple ou le fabricant, l'éditeur ou le distributeur concerné.

Autres services proposés par Apple

Assistance sur les produits de sociétés tierces

Einführung

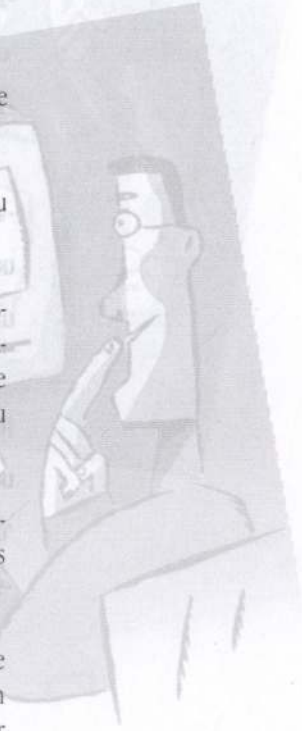
Alle Apple Produkte zeichnen sich durch hervorragende Qualität, hohe Zuverlässigkeit und einfache Bedienung aus. Sollten Sie dennoch einmal Hilfe brauchen, um Ihre Apple Hardware zu erweitern, zu aktualisieren oder zu reparieren, stehen Ihnen Apple und die Apple Service- und Supportkanäle jederzeit mit Rat und Tat zur Seite.

Bitte versuchen Sie, Fragen zunächst anhand der gedruckten und elektronischen Dokumentation sowie der Online-Hilfe, die Sie mit Ihrem Apple Produkt erhalten haben, zu klären. Wenn Sie mit Mac OS 8 arbeiten, können Sie wertvolle Informationen und Tips über Ihren Computer auch online im „Info Center" abrufen.

Lesen Sie die mitgelieferte Installations- und Benutzerdokumentation, um sicherzustellen, daß Sie Ihr Computersystem korrekt installiert und konfiguriert haben.

Vergessen Sie bitte nicht, die mit Ihrem Computersystem gelieferte Registrierkarte auszufüllen und an Apple zu senden. Nur wenn Sie registriert sind, werden Sie regelmäßig über aktuelle Produkte und wichtige Neuigkeiten von Apple informiert. Wenn Sie weitere Unterstützung benötigen, stehen Ihnen zahlreiche andere Apple Servicelösungen zur Verfügung, von denen wir Ihnen einige in dieser Broschüre vorstellen möchten.

Apple Händler und Apple Autorisierte Servicepartner



Jeder Apple Händler unterstützt Sie gerne bei der Auswahl der Apple Produkte, die Sie für Ihre individuellen Anforderungen benötigen.

Ihr Apple Händler oder Apple Autorisierter Servicepartner kann Ihnen alle Fragen zu Apple Produkten kompetent und schnell beantworten.

Die Apple Händler und Apple Autorisierten Servicepartner verfügen über ein umfassendes technisches Know-how in Hinblick auf alle Apple Produkte und Dienstleistungen. Hier erhalten Sie auch Unterstützung für Produkte, die nicht von Apple sind, oder Sie können sich beraten lassen, wenn Sie beispielsweise Fragen zu Schulungen oder technischen Problemen haben.

Apple Autorisierte Servicepartner sind hochqualifizierte Unternehmen, die Ihr Computersystem bei Bedarf warten und reparieren können. Hervorragend geschultes Sevicepersonal reagiert kompetent und schnell auf Ihre speziellen Wünsche.

Falls Sie Ihr Computersystem warten oder reparieren lassen müssen, vergewissern Sie sich zuvor, daß das Reparaturunternehmen von Apple autorisiert wurde. Sie finden eine Liste der Apple Autorisierten Servicepartner auf der Apple Web-Site oder erhalten die entsprechenden Informationen, wenn Sie das Apple Assistance Center anrufen. Mehr zum Apple Assistance Center finden Sie weiter hinten in dieser Broschüre.

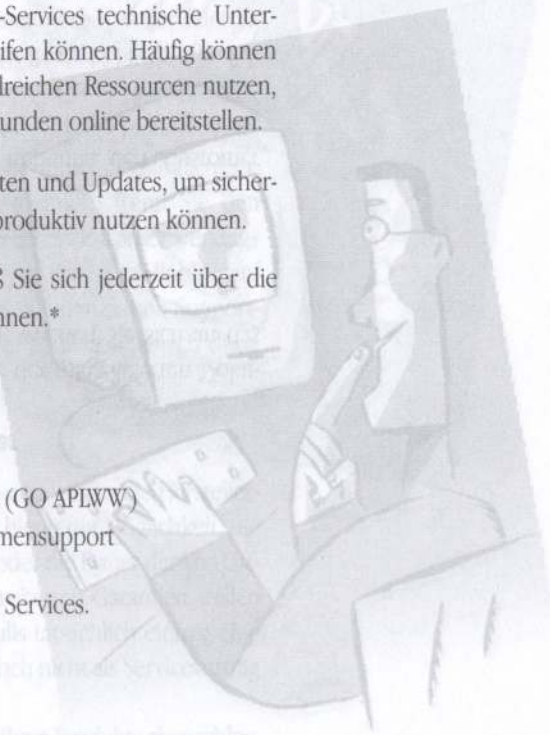
Das Internet und die Online-Services

Belgien
http://www.apple.be
Dänemark
http://www.apple.dk
Deutschland
http://www.apple.de
Finnland
http://www.apple.fi
Frankreich
http://www.apple.fr
Großbritannien
http://wwweuro.apple.com/uk
Holland
http://www.apple.nl
Irland
http://wwweuro.apple.com/uk
Italien
http://www.apple.it
Norwegen
http://www.apple.no
Österreich
http://www.apple.de
Schweden
http://www.apple.se
Schweiz
http://www.apple.ch
Spanien
http://www.apple.es
Apple Startseite
http://www.apple.com

Apple bietet Ihnen im Internet und über viele Online-Services technische Unterstützung, auf die Sie im Normalfall rund um die Uhr zugreifen können. Häufig können Sie eine Frage selbst beantworten, indem Sie eine der zahlreichen Ressourcen nutzen, die Apple, die Partnerunternehmen von Apple und viele Kunden online bereitstellen.

Die Apple Web-Sites ermöglichen den Zugriff auf Neuigkeiten und Updates, um sicherzustellen, daß Sie Ihr Computersystem stets optimal und produktiv nutzen können.

Apple bietet zudem automatische E-Mail-Services, so daß Sie sich jederzeit über die neuesten technologischen Entwicklungen informieren können.*
Informieren Sie sich! Gehen Sie online!



Online-Services :

CompuServe Apple Support Forum (Go APLSUP) sowie
(GO APLTIL) und (GO APINEW) und (GO APLWW)

America Online ► Computing ► Mac ► Firmensupport
(Suchbegriff: applecomputer)

CompuServe und America Online sind gebührenpflichtige Services.

Internet: ftp.info.apple.com
ftp.support.apple.com

Worldwide Web: http://www.info.apple.com
http://www.support.apple.com

*Apple Europa kann keine direkte technische Unterstützung per E-Mail geben.

Telefonischer Support

Die Rufnummern des Apple Assistance Center in den verschiedenen Ländern:

Belgien: (Flämisch)	02 713 1203
Belgien: (Französisch)	02 713 1202
Dänemark:	800 17 291
Deutschland:	069 9509 6189
Finnland:	0800 118083
Frankreich:	0803 089659
Großbritannien:	0990 127753
Holland:	020 346 9104
Irland:	1800 626096
Italien:	2 273 262 92
Luxemburg:	0800 2069
Norwegen:	800 11 006
Österreich :	0660 6764
Schweden:	08 587 711 30
Schweiz:	01 800 90 37
Spanien:	902100088
Südafrika:	0800 998171

Der Telefonsupport des Apple Assistance Center

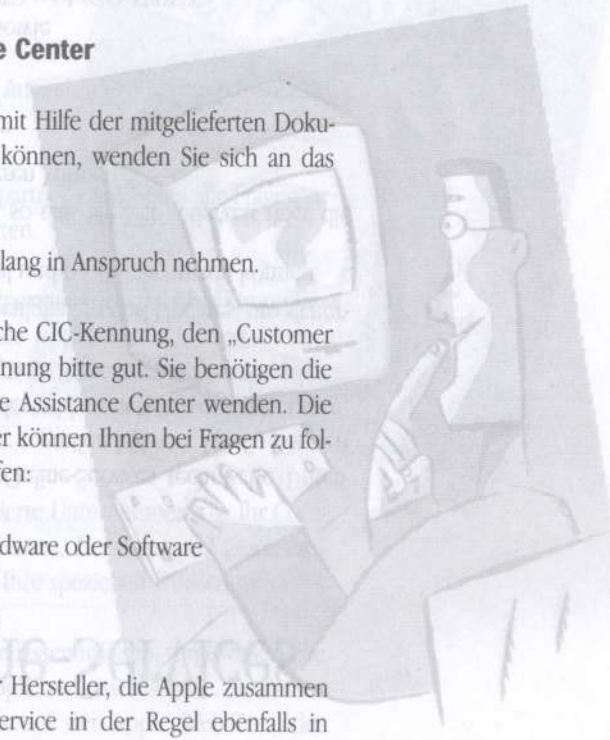
Falls Sie ein Problem mit Ihrem Computer nicht mit Hilfe der mitgelieferten Dokumentation oder der Online-Informationen lösen können, wenden Sie sich an das Apple Assistance Center.

Sie können diesen Support ab Kaufdatum 90 Tage lang in Anspruch nehmen.

Bei Ihrem ersten Anruf erhalten Sie Ihre persönliche CIC-Kennung, den „Customer Identification Code". Merken Sie sich diesese Kennung bitte gut. Sie benötigen die CIC-Kennung, wenn Sie sich künftig an das Apple Assistance Center wenden. Die qualifizierten Techniker des Apple Assistance Center können Ihnen bei Fragen zu folgenden Themen kompetent und schnell weiterhelfen:

- Installation und Konfiguration Ihrer Apple Hardware oder Software
- Unterstützung bei der Fehlersuche
- Informationen zu Software-Updates von Apple

Für alle Hardware- und Softwareprodukte anderer Hersteller, die Apple zusammen mit Ihrem Produkt liefert, können Sie diesen Service in der Regel ebenfalls in Anspruch nehmen. In anderen Fällen richten Sie Fragen zu Produkten, die nicht von Apple sind, bitte an den jeweiligen Hersteller oder Händler.



Weitere Apple Serviceleistungen

Neben dem 90-Tage-Support können Sie weitere Serviceleistungen direkt über Apple oder über Ihren Apple Händler beziehen. Zu diesen Leistungen gehören der Telefonsupport, die Erweiterte Garantie vor Ort und Servicelösungen für Supportprofis.

AppleCare Telefonsupport

Dieser Service bietet Ihnen auch nach Ablauf des 90-Tage-Supports die Möglichkeit, direkt und kompetent technische Unterstützung zu bekommen. Wenn Sie den AppleCare Telefonsupport nutzen, können Sie das Apple Assistance Center werktags von Montag bis Freitag von 9:00 Uhr bis 18:00 Uhr anrufen und Fragen in Hinblick auf Ihre Apple Produkte mit erfahrenen Spezialisten klären. Sie können diesen Supportvertrag für eine bestimmte Anzahl von Anrufen abschließen. Sichern Sie sich diese maßgeschneiderte Supportlösung für Ihr Apple System!

AppleCare Erweiterte Garantien

Auf Ihre Apple Hardware Produkte haben Sie in der Regel eine einjährige Herstellergarantie bei Material- und Herstellungsfehlern. AppleCare bietet die Möglichkeit, die einjährige Garantie auf eine Garantie vor Ort zu erweitern oder die Dauer der Vor-Ort-Garantie auf drei Jahre zu verlängern. Die AppleCare Erweiterten Garantien stellen sicher, daß Ihnen keine zusätzlichen Kosten entstehen, falls tatsächlich einmal eine Reparatur erforderlich sein sollte. Diese Lösungen sind jedoch nicht als Servicevertrag für garantierte Reaktionszeiten zu verstehen.

Die einjährige Vor-Ort-Garantie muß gleichzeitig mit Kauf Ihres Produkts abgeschlossen werden. Die dreijährige Vor-Ort-Garantie kann jedoch während des ersten Garantiejahres zu jedem beliebigen Zeitpunkt vereinbart werden.

.../...

Weitere Apple Serviceleistungen

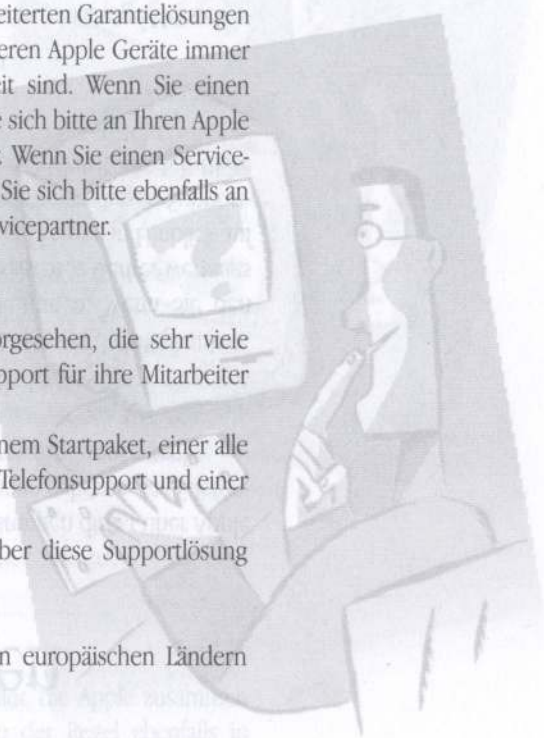
Dieser Zusatzvertrag ist sehr flexibel und hat auch dann Gültigkeit, wenn Sie umziehen oder Ihr System verkaufen. Mit einer der Apple Erweiterten Garantielösungen können Sie dafür sorgen, daß Ihr Macintosh und Ihre anderen Apple Geräte immer zuverlässig arbeiten und ggf. schnell wieder einsatzbereit sind. Wenn Sie einen AppleCare Zusatzvertrag abschließen möchten, wenden Sie sich bitte an Ihren Apple Händler oder an Ihren Apple Autorisierten Servicepartner. Wenn Sie einen Servicevertrag für garantierte Reaktionszeiten wünschen, wenden Sie sich bitte ebenfalls an Ihren Apple Händler oder an Ihren Apple Autorisierten Servicepartner.

AppleCare Supportlösung für Wartungstechniker

Diese AppleCare Supportlösung ist für Unternehmen vorgesehen, die sehr viele Apple Geräte einsetzen und daher intern technischen Support für ihre Mitarbeiter bereitstellen müssen.

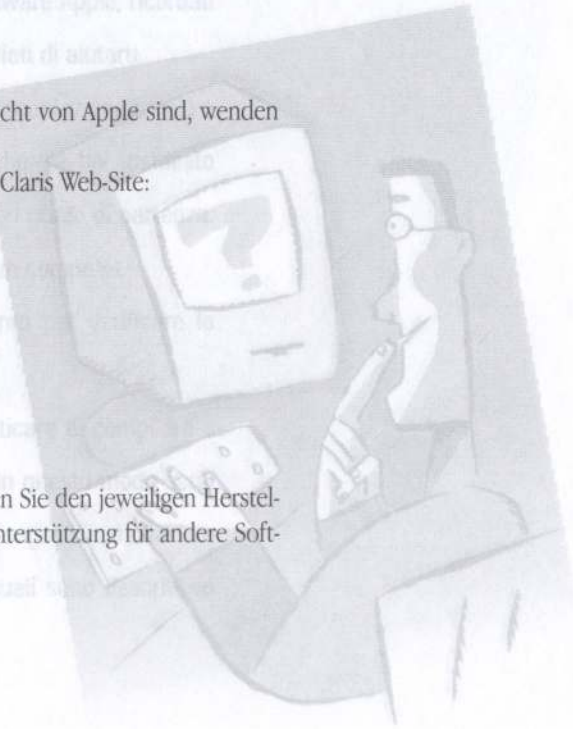
Die AppleCare Supportlösung besteht im Normalfall aus einem Startpaket, einer alle zwei Monate erscheinenden CD-ROM, begrenztem Level-2-Telefonsupport und einer speziellen Web-Site.

Sie können sich bei Apple oder Ihrem Apple Händler über diese Supportlösung informieren.



*Die Verfügbarkeit dieser Services kann in den einzelnen europäischen Ländern variieren.

Unterstützung für Produkte von anderen Herstellern



Wenn Sie Unterstützung für Produkte benötigen, die nicht von Apple sind, wenden Sie sich bitte an den jeweiligen Händler oder Hersteller.
Für Claris Software erhalten Sie Unterstützung über die Claris Web-Site:

- Benelux-Länder: www.claris.be
- Deutschland: www.claris.de
- Großbritannien: www.claris.com/intl/uk
- Frankreich: www.claris.fr
- Italien: www.smpi.it/claris
- Spanien: www.ntwk.es/plugin

Bitte wenden Sie sich an Ihren Apple Händler oder rufen Sie den jeweiligen Hersteller oder Fachhändler direkt an, wenn Sie technische Unterstützung für andere Soft- und Hardwareprodukte benötigen.

Weitere Apple Serviceleistungen

Guida all'assistenza

Congratulazioni,

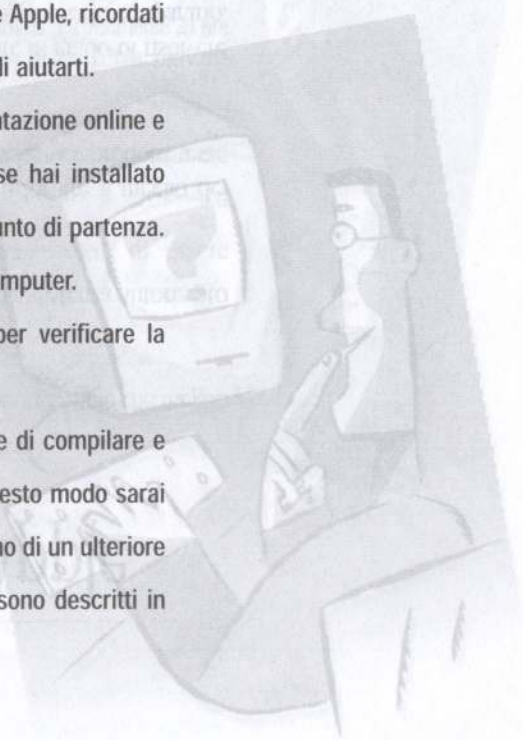
Hai appena acquistato un prodotto Apple e desideriamo ringraziarti!

Siamo certi che questo prodotto soddisferà tutte le tue aspettative. Tuttavia, se avrai bisogno di assistenza per aggiornare o riparare l'hardware Apple, ricordati che Apple e i suoi servizi di supporto e assistenza saranno lieti di aiutarti.

Se hai un dubbio, per prima cosa consulta i manuali, la documentazione online e gli aiuti a video forniti con il prodotto. E tieni presente che, se hai installato Mac OS 8, il "Punto Informativo Mac OS" può essere un buon punto di partenza. Questi strumenti ti forniscono informazioni dettagliate sul tuo computer.

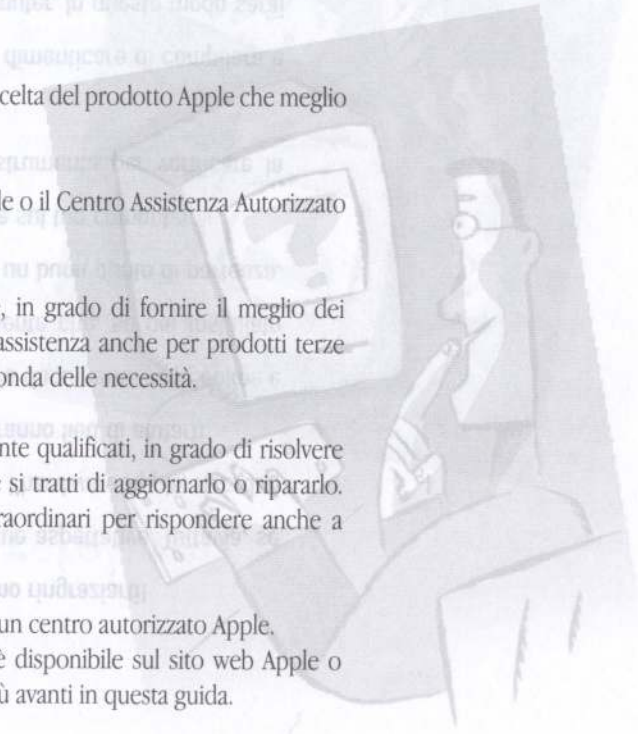
La consultazione del manuale è sempre un utile strumento per verificare la corretta installazione del sistema.

Per mantenere un costante rapporto con Apple, non dimenticare di compilare e spedire la scheda di registrazione fornita con il computer. In questo modo sarai regolarmente informato sugli aggiornamenti Apple. Se hai bisogno di un ulteriore supporto, puoi scegliere tra molti altri servizi, alcuni dei quali sono descritti in questa guida.



Guida all'assistenza

Rivenditori Apple e Centri Assistenza Autorizzati Apple



I Rivenditori Apple sono in grado di aiutarti nella scelta del prodotto Apple che meglio risponde alle tue esigenze.

In caso di dubbi, il tuo Rivenditore di fiducia Apple o il Centro Assistenza Autorizzato Apple saranno in grado di aiutarti.

I Rivenditori Apple sono gli esperti locali Apple, in grado di fornire il meglio dei prodotti e dei servizi Apple. Inoltre, forniscono assistenza anche per prodotti terze parti (non Apple), corsi e supporto tecnico, a seconda delle necessità.

I Centri Assistenza Autorizzati Apple sono altamente qualificati, in grado di risolvere qualsiasi problema riguardante il sistema, sia che si tratti di aggiornarlo o ripararlo. Vengono forniti servizi particolari o supporti straordinari per rispondere anche a esigenze specifiche.

Per l'assistenza, è necessario contattatare sempre un centro autorizzato Apple. L'elenco dei Centri Assistenza Autorizzati Apple è disponibile sul sito web Apple o telefonando al Centro di Assistenza Apple. Vedi più avanti in questa guida.

Guida all'assistenza

Internet e gli aiuti online

Austria
http://www.apple.de
Belgio
http://www.apple.be
Danimarca
http://www.apple.dk
Irlanda
http://www.euro.apple.com/uk
Finlandia
http://www.apple.fi
Francia
http://www.apple.fr
Germania
http://www.apple.de
Olanda
http://www.apple.nl
Italia
http://www.apple.it
Novegia
http://www.apple.no
Spagna
http://www.apple.es
Svezia
http://www.apple.se
Svizzera
http://www.apple.ch
Regno Unito
http://www.euro.apple.com/uk
Apple Home Page
http://www.apple.com

Apple fornisce supporto tecnico via Internet e altri servizi online, disponibili normalmente 24 ore al giorno. Spesso è possibile risolvere un problema rapidamente e con facilità grazie alle varie risorse Apple, ai nostri partner e clienti che pubblicano online.

I nostri siti web offrono molti percorsi per accedere alle ultime informazioni e aggiornamenti Apple, in modo da sfruttare al meglio il proprio prodotto.

Inoltre, Apple fornisce servizi automatici eMail che consentono di essere continuamente aggiornati sulle ultime tecnologie.*

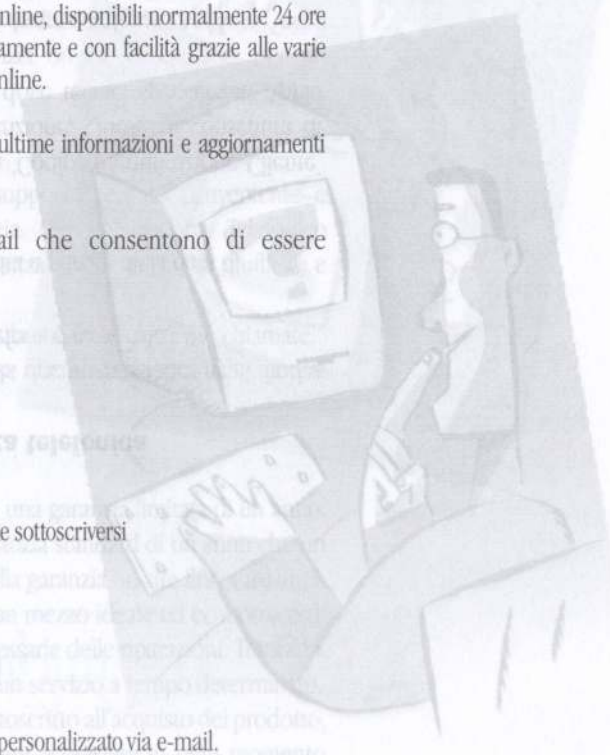
Quindi, collegati al più presto!

Servizi online :
CompuServe Apple Support Forum (Go APLSUP),
oltre a (GO APLTIL) e (GO APINEW) e (GO APLWW)

CompuServe è un servizio a pagamento al quale è possibile sottoscriversi

Internet : ftp.info.apple.com
ftp.support.apple.com
Worldwide Web: http://www.info.apple.com
http://www.support.apple.com

*Apple Europa non è in grado di fornire supporto tecnico personalizzato via e-mail.



Guida all'assistenza

Supporto telefonico

Elenco dei numeri dei centri assistenza telefonici nazionali:

Austria :	0660 6764
Belgio : (francese)	02 713 1202
Belgio : (fiammingo)	02 713 1203
Danimarca :	800 17 291
Irlanda:	1800 626096
Finlandia :	0800 118083
Francia :	0803 089659
Germania :	069 9509 6189
Olanda :	020 346 9104
Italia :	02 27326292
Lussemburgo :	0800 2069
Novegia :	800 11 006
Sud Africa :	0800 998171
Spagna :	902100088
Svezia :	08 587 711 30
Svizzera :	01 800 90 37
Regno Unito :	0990 127753

Il Centro Assistenza Apple offre assistenza telefonica

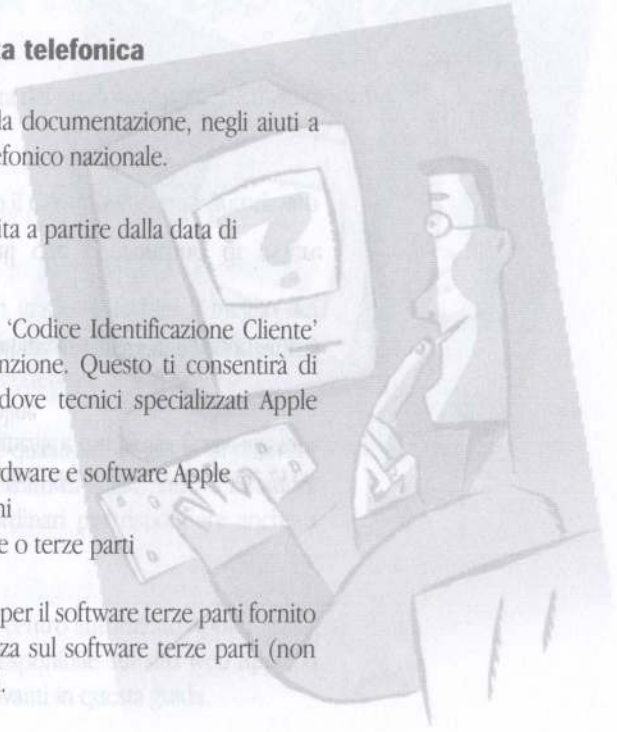
Se desideri informazioni che non sono fornite nella documentazione, negli aiuti a video oppure online, chiama il centro assistenza telefonico nazionale.

Hai diritto a 90 giorni di assistenza telefonica gratuita a partire dalla data di acquisto del prodotto.

La prima volta che chiamerai, ti sarà assegnato un 'Codice Identificazione Cliente' (CIC) di cui è necessario prendere nota con attenzione. Questo ti consentirà di usufruire in futuro del Centro Assistenza Apple, dove tecnici specializzati Apple saranno lieti di fornirti consigli e suggerimenti su:

- Installazione e configurazione del pacchetto hardware e software Apple
- Assistenza nella risoluzione di eventuali problemi
- Informazioni sugli aggiornamenti software Apple o terze parti

Il supporto telefonico è generalmente incluso anche per il software terze parti fornito con il tuo prodotto Apple. Altrimenti, per l'assistenza sul software terze parti (non Apple) è necessario rivolgersi ai rispettivi distributori.



Guida all'assistenza

Sottoscrizione servizio AppleCare

Oltre alla assistenza telefonica gratuita di 90 giorni, è possibile acquistare altri servizi di supporto direttamente da Apple o dal proprio Rivenditore di fiducia Apple. Questi servizi includono l'assistenza telefonica, la garanzia on-site e soluzioni per un supporto professionale.

Servizio Apple Care

Il Supporto Telefonico AppleCare fornisce un supporto tecnico conveniente e affidabile dopo i 90 giorni coperti dalla garanzia. Con il Supporto Telefonico AppleCare è possibile chiamare il Centro di Assistenza Apple, nelle ore d'ufficio, e parlare direttamente con uno dei tecnici Apple.
È possibile acquistare il supporto in linea per una sola chiamata o per più chiamate. In questo modo l'acquisto viene ottimizzato in base alle proprie capacità, ai propri bisogni e alle modalità d'uso del sistema Apple.

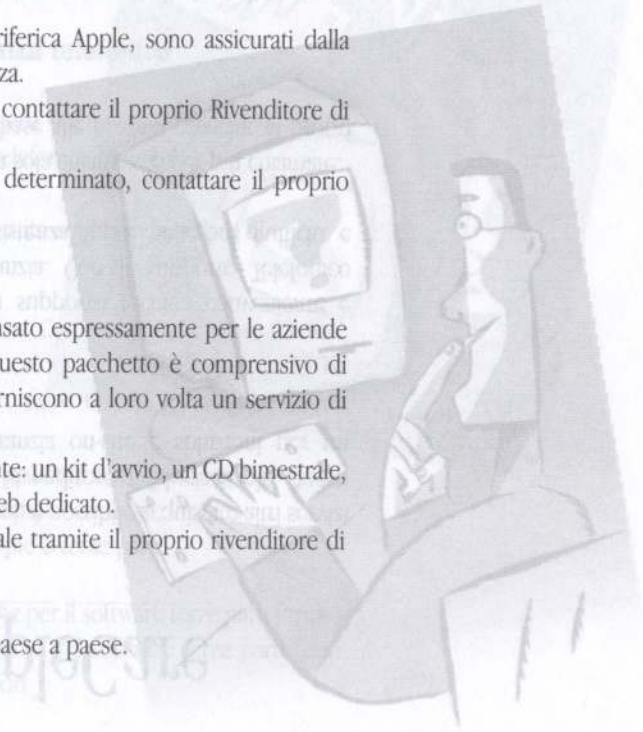
AppleCare, la garanzia on-site*

I prodotti Apple vengono forniti normalmente con una garanzia limitata di un anno. AppleCare offre la possibilità di estendere sia la garanzia standard di un anno che un servizio on-site, oppure di prolungare il periodo della garanzia on-site fino a tre anni. Le estensioni di garanzia AppleCare costituiscono un mezzo ideale ed economico di prevenire costi addizionali nel caso in cui siano necessarie delle riparazioni. Tuttavia il prolungamento non può essere considerato come un servizio a tempo determinato. L'aggiornamento di un anno On-site deve essere sottoscritto all'acquisto del prodotto, ma l'estensione della garanzia a tre anni può essere acquistata in ogni momento nell'arco del primo anno di garanzia.

Guida all'assistenza

Sottoscrizione contratto AppleCare

Questo contratto è flessibile e fornisce una soluzione anche nel caso in cui il proprio sistema venga spostato o venduto.
In questo modo il tuo Macintosh o la tua periferica Apple, sono assicurati dalla garanzia Apple e potranno usufruire dell'assistenza.
Per la sottoscrizione di un contratto AppleCare, contattare il proprio Rivenditore di fiducia Apple.
Per la sottoscrizione di un contratto a tempo determinato, contattare il proprio rivenditore.



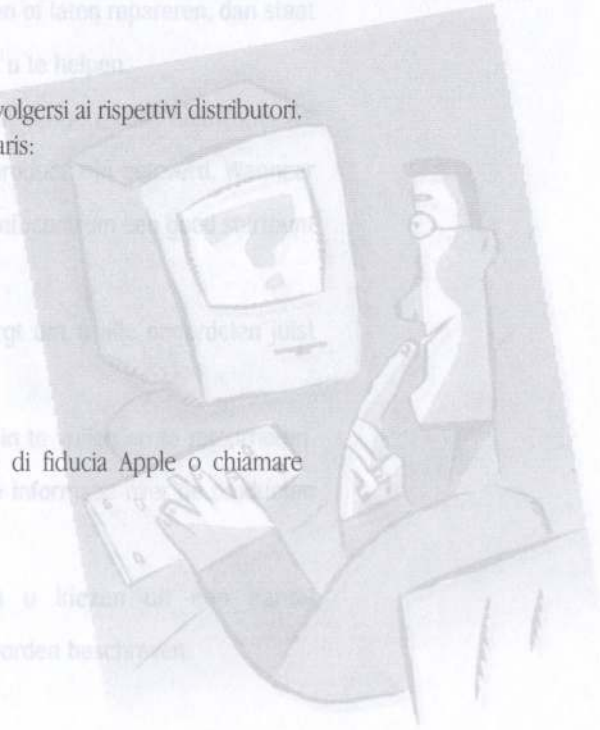
Supporto Professionale AppleCare*

Il Supporto Professionale AppleCare è stato pensato espressamente per le aziende che utilizzano i sistemi Apple su larga scala. Questo pacchetto è comprensivo di soluzioni di supporto tecnico per coloro che forniscono a loro volta un servizio di assistenza.
Il Supporto Professionale comprende generalmente: un kit d'avvio, un CD bimestrale, un supporto telefonico professionale e un sito Web dedicato.
È possibile sottoscriversi al Supporto Professionale tramite il proprio rivenditore di fiducia Apple.

*La disponibilità di questi servizi può variare da paese a paese.

Guida all'assistenza

Supporto per prodotti terze parti



Per l'assistenza su prodotti terze parti (non Apple), rivolgersi ai rispettivi distributori. Per il software Claris, collegarsi ai seguenti siti web Claris:

- Paesi Bassi : www.claris.be
- Francia : www.claris.fr
- Germania : www.claris.de
- Italia : www.smpi.it/claris
- Spagna : www.ntwk.es/plugin
- Regno Unito : www.claris.com/intl/uk

Per altri prodotti, contattare il proprio Rivenditore di fiducia Apple o chiamare direttamente il produttore o il distributore.

Sottoscrizione contratto AppleCare

Gefeliciteerd,

U hebt zojuist een Apple product aangeschaft, waarvoor onze hartelijke dank.

Wij zijn ervan overtuigd dat dit product aan uw verwachtingen zal voldoen. Mocht u echter ooit uw Apple apparatuur willen uitbreiden of laten repareren, dan staat de afdeling Service & Support van Apple klaar om u te helpen.

Raadpleeg bij vragen altijd eerst de handleidingen, de elektronische documentatie en de Help-informatie die bij uw product zijn geleverd. Wanneer Mac OS 8 op uw computer is geïnstalleerd, is het Infocentrum een goed startpunt voor informatie over uw computer.

Het lezen van de gebruikershandleiding waarborgt dat u alle onderdelen juist installeert.

Vergeet niet de registratiekaart bij uw computer in te vullen en te retourneren. U bent dan verzekerd van regelmatige en actuele informatie over de producten en diensten van Apple.

Wanneer u ondersteuning nodig hebt, kunt u kiezen uit een aantal mogelijkheden, waarvan er enkele in dit boekje worden beschreven.

Apple dealers en erkende Apple service-aanbieders

Apple dealers kunnen u helpen bij de keuze van die Apple producten die het beste aan uw wensen voldoen.

Wanneer u vragen hebt, staat uw Apple dealer of erkende Apple service-aanbieder klaar om u van dienst te zijn.

Apple dealers zijn de lokale Apple experts die alles weten van de producten en diensten van Apple. Zij kunnen u ook helpen bij de keuze van producten van andere fabrikanten dan Apple en desgewenst zorgen voor opleiding en advies op technisch gebied.

Als u uw computer wilt uitbreiden of laten repareren kunt u dit met een gerust hart toevertrouwen aan een van de erkende Apple service-aanbieders. Vaak kunt u bij hen ook een op maat gesneden service-contract afsluiten.

Controleer bij reparatie altijd eerst of het door u gekozen bedrijf erkend is door Apple. Op de Apple website vindt u een overzicht van door Apple erkende service-aanbieders. U kunt ook het Apple Assistance Center bellen. Zie voor adressen en telefoonnummers het overzicht verderop in dit boekje.

Het Internet en online Help-informatie

België
http://www.apple.be
Denemarken
http://www.apple.dk
Duitsland
http://www.apple.de
Finland
http://www.apple.fi
Frankrijk
http://www.apple.fr
Ierland
http://www.euro.apple.com/uk
Italië
http://www.apple.it
Nederland
http://www.apple.nl
Noorwegen
http://www.apple.no
Oostenrijk
http://www.apple.de
Spanje
http://www.apple.es
Ver. Koninkrijk
http://www.euro.apple.com/uk
Zweden
http://www.apple.se
Zwitserland
http://www.apple.ch
Apple Home Page
http://www.apple.com

Apple biedt technische ondersteuning via het Internet en andere online diensten. Deze zijn meestal 24 uur per dag beschikbaar. Vaak kunt u snel en gemakkelijk een antwoord op uw vraag vinden via een van de vele online vraagbaken van Apple, onze partners en onze klanten.

Apple websites bevatten vele koppelingen naar de laatste Apple informatie en nieuwe versies van programmatuur, waarmee u het beste uit uw computer kunt halen.

Apple biedt bovendien automatische e-maildiensten waarmee u op de hoogte kunt blijven van de laatste technologie.*

Neem dus snel een kijkje op het Internet!

Online-diensten:

CompuServe Apple Support Forum (Go APLSUP),
ook (GO APLTIL) en (GO APINEW) en (GO APLWW)

America Online Computing ► Industry Connection
(trefwoord: applecomputer)

CompuServe en America Online zijn diensten waarop u zich tegen betaling kunt abonneren.

Internet : ftp.info.apple.com
ftp.support.apple.com

World Wide Web: http://www.info.apple.com
http://www.support.apple.com

*Apple Europa kan helaas geen technische ondersteuning via persoonlijke e-mail verzorgen.

Telefonische ondersteuning

Apple Assistance Center telefoonnummers per land:

België: (Frans)	02 713 1202
België: (Vlaams)	02 713 1203
Denemarken:	800 17 291
Duitsland:	069 9509 6189
Ierland:	1800 626096
Finland:	0800 118083
Frankrijk:	0803 089659
Italië:	2 273 262 92
Luxemburg:	0800 2069
Nederland:	020 346 9104
Noorwegen:	800 11 006
Oostenrijk:	0660 6764
Spanje:	902100088
Ver. Koninkrijk:	0990 127753
Zuid-Afrika:	0800 998171
Zweden:	08 587 711 30
Zwitserland:	01 800 90 37

Het Apple Assistance Center biedt telefonisch technische ondersteuning

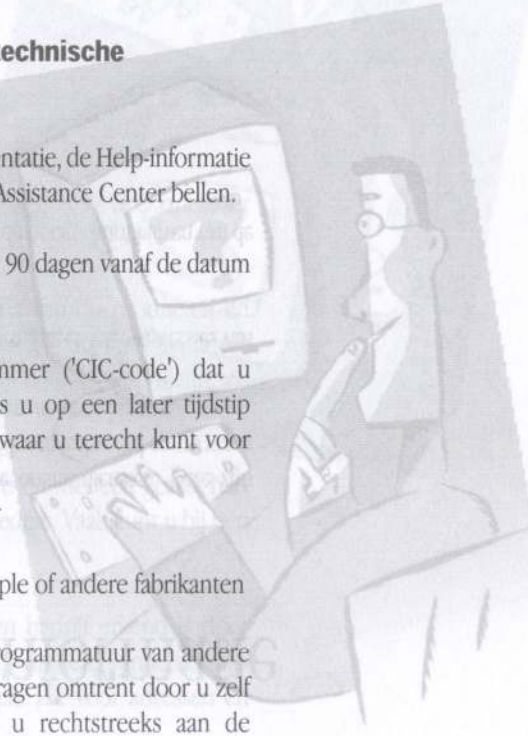
Als u geen antwoord op uw vraag kunt vinden in de documentatie, de Help-informatie op het scherm of op het Internet, kunt u uw lokale Apple Assistance Center bellen.

U hebt recht op gratis ondersteuning voor een periode van 90 dagen vanaf de datum van aankoop.

Bij het eerste contact krijgt u een klantidentificatienummer ('CIC-code') dat u zorgvuldig moet bewaren. U hebt dit nummer nodig als u op een later tijdstip opnieuw contact zoekt met het Apple Assistance Center, waar u terecht kunt voor advies en begeleiding op de volgende gebieden:

- Installatie van uw Apple apparatuur of programmatuur
- Hulp bij problemen
- Informatie over nieuwe programmatuurversies van Apple of andere fabrikanten

Deze ondersteuning geldt tevens voor de apparatuur of programmatuur van andere fabrikanten die door Apple bij uw computer geleverd is. Vragen omtrent door u zelf aangeschafte producten van andere fabrikanten dient u rechtstreeks aan de desbetreffende leverancier of fabrikant te richten.



Overige Apple ondersteuning (niet gratis)

Naast de 90 dagen gratis ondersteuning kunt u bij Apple of uw Apple dealer ook terecht voor andere vormen van assistentie. Deze "AppleCare" varieert van telefonische hulp tot reparatie aan huis en assistentie aan systeembeheerders.

Telefonische ondersteuning met AppleCare

AppleCare biedt u eenvoudige en betaalbare technische ondersteuning nadat de 90 dagen gratis ondersteuning verstreken zijn. Bij deze vorm van telefonische ondersteuning kunt u tijdens kantooruren het Apple Assistance Center bellen en uw probleem voorleggen aan een technisch medewerker van Apple.
U kunt per keer betalen of een van de verschillende abonnementsvormen kiezen. Welke methode u kiest hangt af van uw mate van ervaring, uw behoeften en de manier waarop u uw Apple computer gebruikt, maar zo betaalt u nooit te veel.

Reparatie aan huis met AppleCare

Apple producten worden standaard met een beperkte garantie van één jaar geleverd. U kunt deze eenjarige standaardgarantie desgewenst uitbreiden met service aan huis, en deze service aan huis zelfs met drie jaar verlengen.
Deze uitgebreide AppleCare garantie is een ideale, voordelige methode om u te verzekeren tegen extra kosten voor het geval uw apparatuur gerepareerd dient te worden. Er worden echter geen garanties gegeven betreffende reparatieduur.
De uitbreiding van de standaardgarantie tot een reparatie-aan-huis-service dient u af te sluiten bij de aanschaf van uw computer, maar de verlenging van de garantie met een periode van drie jaar kan op een later tijdstip in het eerste jaar worden bepaald.

.../...

Overige Apple ondersteuning (niet gratis)

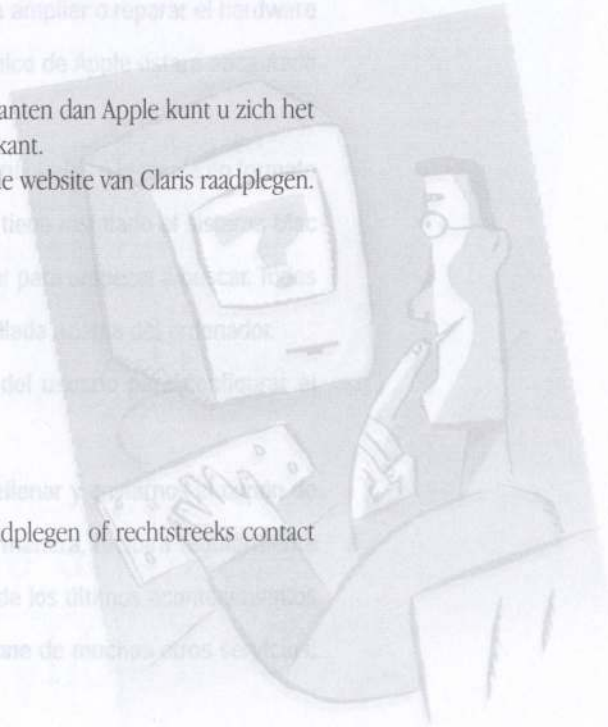
Dit flexibele contract blijft ook geldig als u uw computer naar een andere locatie overbrengt of zelfs verkoopt. Gun uzelf dan ook de zekerheid van een echte Apple garantie en houd uw computer in de beste staat.
Neem wanneer u een AppleCare contract wilt afsluiten contact op met uw Apple dealer. Raadpleeg uw dealer ook als u een contract wilt afsluiten met een gegarandeerde reparatieduur.

AppleCare Support Professional*

AppleCare Support Professional is bedoeld voor bedrijven met een groot aantal Apple computers. Dit totaalpakket voor technische ondersteuning is gericht op systeembeheerders in zakelijke omgevingen.
Support Professional bestaat uit een starterspakket, een twee-maandelijkse cd, beperkte tweedelijns telefonische hulp en een speciale website.
U kunt u via uw Apple dealer op AppleCare Support Professional abonneren.

*Deze diensten zijn nog niet in alle landen beschikbaar.

Ondersteuning voor producten van andere fabrikanten dan Apple



Voor ondersteuning bij producten van andere fabrikanten dan Apple kunt u zich het beste wenden tot de betreffende leverancier of fabrikant.
Voor vragen omtrent Claris programmatuur kunt u de website van Claris raadplegen. De adressen zijn:

- Benelux : www.claris.be
- Duitsland : www.claris.de
- Frankrijk : www.claris.fr
- Italië : www.smpi.it/claris
- Spanje : www.ntwk.es/plugin
- Ver. Koninkrijk: www.claris.com/intl/uk

Voor andere producten kunt u uw Apple dealer raadplegen of rechtstreeks contact opnemen met de fabrikant, uitgever of distributeur.

Overige Apple ondersteuning (niet gratis)

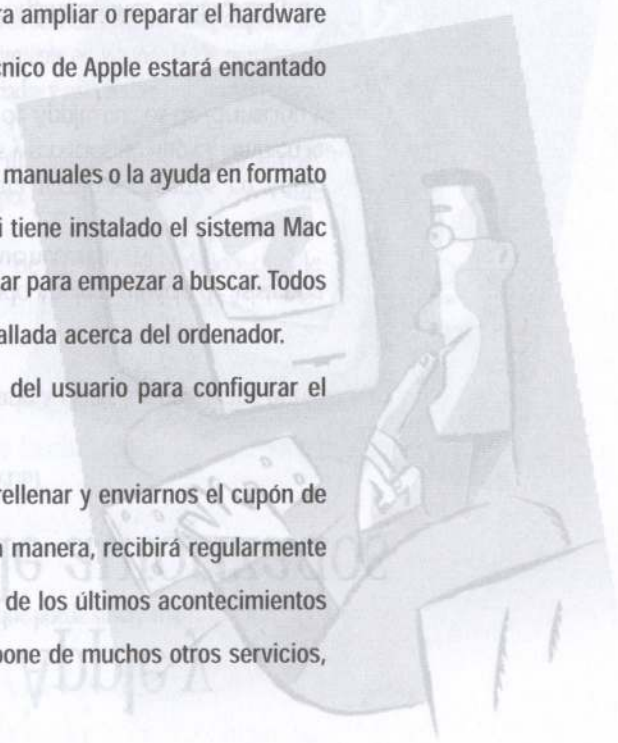
Guía de servicios

Enhorabuena,

acaba de adquirir un producto Apple y querríamos agradecerle su confianza. Estamos seguros de que este producto cumplirá todas sus expectativas. En cualquier caso, si llega a necesitar asistencia para ampliar o reparar el hardware de Apple, recuerde que el servicio de soporte técnico de Apple estará encantado de ayudarle.

Si tiene alguna duda, consulte en primer lugar los manuales o la ayuda en formato electrónico que incluye el producto. Asimismo, si tiene instalado el sistema Mac OS 8, recuerde que el "InfoCentro" es un buen lugar para empezar a buscar. Todos estos documentos proporcionan información detallada acerca del ordenador. Siempre es recomendable la lectura de la guía del usuario para configurar el equipo correctamente.

Para mantener el contacto con Apple, no olvide rellenar y enviarnos el cupón de registro que se incluye con el ordenador. De esa manera, recibirá regularmente información de Apple y se mantendrá informado de los últimos acontecimientos informáticos. Si requiere asistencia técnica, dispone de muchos otros servicios, algunos de ellos descritos en esta guía.



Distribuidores autorizados Apple y servicios de asistencia Apple autorizados

Los distribuidores autorizados Apple pueden ayudarle a elegir los productos Apple que mejor se adaptan a sus necesidades.

Si tiene alguna duda, cualquier distribuidor autorizado Apple o servicio de asistencia Apple autorizado le proporcionará la información que necesita.

En los distribuidores autorizados Apple encontrará técnicos expertos en Apple preparados para ofrecerle lo mejor de los productos y servicios de Apple. También le proporcionarán ayuda con productos que no sean de Apple, cursos de formación y servicios de asistencia técnica.

Los servicios de asistencia Apple autorizados son organizaciones cualificadas para manipular el equipo, en caso de que necesite una ampliación o reparación. A menudo, dispondrá de servicios especializados para sus necesidades específicas.

Si necesita asistencia, compruebe siempre que el servicio técnico sea "Apple autorizado". Encontrará la lista de servicios de asistencia Apple autorizados en el servidor de Web de Apple o bien llamando al servicio de atención telefónica de Apple (consulte las próximas páginas de esta guía).

Ayuda en formato electrónico e Internet

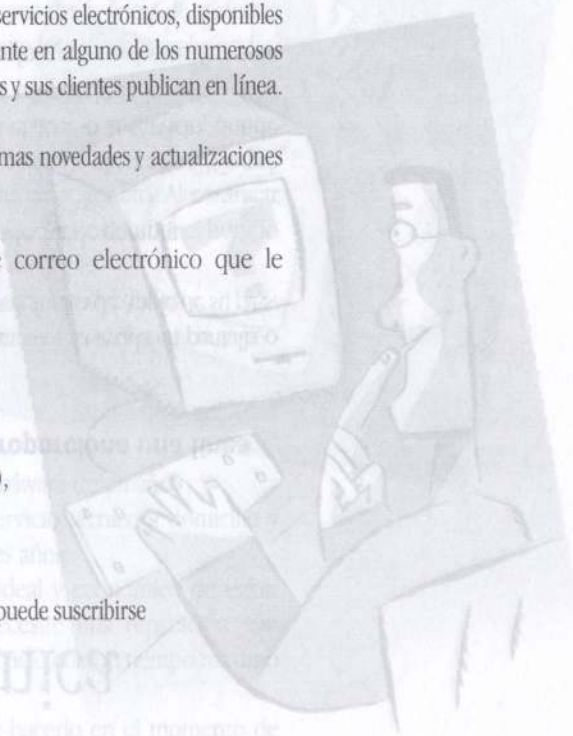
Alemania
http://www.apple.de
Austria
http://www.apple.de
Bélgica
http://www.apple.be
Dinamarca
http://www.apple.dk
España
http://www.apple.es
Finlandia
http://www.apple.fi
Francia
http://www.apple.fr
Holanda
http://www.apple.nl
Irlanda
http://www.euro.apple.com/uk
Italia
http://www.apple.it
Noruega
http://www.apple.no
Reino Unido
http://www.euro.apple.com/uk
Suecia
http://www.apple.se
Suiza
http://www.apple.ch
Servidor central
http://www.apple.com

Apple proporciona soporte técnico a través de Internet y otros servicios electrónicos, disponibles 24 horas al día. Muchas dudas pueden solucionarse rápidamente en alguno de los numerosos servicios de ayuda electrónica que Apple, las empresas asociadas y sus clientes publican en línea.

Nuestros servidores de Web ofrecen múltiples enlaces a las últimas novedades y actualizaciones de Apple para que pueda sacar el máximo partido del equipo.

Apple también dispone de servicios automáticos de correo electrónico que le ayudarán a estar al día en tecnología.*

¡No espere más para conectarse!



Servicios electrónicos:

Área de soporte técnico de Apple en CompuServe (GO APLSUP), (GO APLTIL), (GO APINEW) y (GO APLWW)

America Online Computing ► Industry Connection
(palabra clave: applecomputer)

CompuServe y America Online son servicios de pago a los que puede suscribirse

Internet : ftp.info.apple.com
ftp.support.apple.com

World Wide Web: http://www.info.apple.com (en inglés)
http://www.apple.es/soporte

*Apple Europa no puede proporcionar un servicio técnico personalizado por correo electrónico.

Servicio de atención telefónica

Números de teléfono de los servicios de atención telefónica, por países :

Alemania :	069 9509 6189
Austria :	0660 6764
Bélgica : (flamenco)	02 713 1203
Bélgica : (francés)	02 713 1202
Dinamarca :	800 17 291
España :	902100088
Finlandia :	0800 118083
Francia :	0803 089659
Holanda :	020 346 9104
Irlanda :	1800 626096
Italia :	2 273 262 92
Luxemburgo :	0800 2069
Noruega :	800 11 006
Reino Unido :	0990 127753
Sudáfrica :	0800 998171
Suecia :	08 587 711 30
Suiza :	01 800 90 37

El servicio de atención telefónica de Apple proporciona una línea directa de soporte técnico

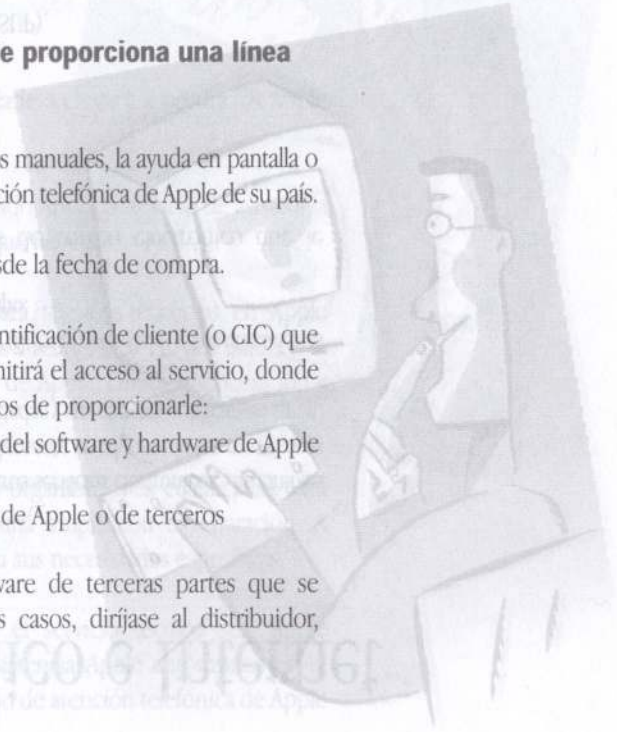
Si necesita ayuda y no ha encontrado la solución en los manuales, la ayuda en pantalla o la documentación electrónica, llame al servicio de atención telefónica de Apple de su país.

Cuenta con 90 días de asistencia técnica gratuita desde la fecha de compra.

La primera vez que llame se le dará un código de identificación de cliente (o CIC) que deberá anotar y guardar, ya que en adelante le permitirá el acceso al servicio, donde los técnicos especialistas de Apple estáran encantados de proporcionarle:

- Información sobre la instalación y configuración del software y hardware de Apple
- Asistencia ante cualquier problema
- Información sobre actualizaciones del software de Apple o de terceros

El soporte técnico incluye normalmente el software de terceras partes que se suministra con el producto Apple. En los demás casos, diríjase al distribuidor, fabricante o editor correspondiente.



Opciones de soporte técnico Apple de pago

Tras los 90 días de soporte técnico gratuito, puede adquirir otro tipo de servicios, directamente a través de Apple o de cualquier distribuidor autorizado, que van desde líneas de asistencia técnica hasta garantías de reparación a domicilio y servicios orientados a técnicos profesionales.

Servicio de atención telefónica Apple

El servicio de atención telefónica de Apple proporciona asistencia técnica adecuada y asequible una vez transcurridos los 90 días de soporte técnico gratuito. Al contratar este servicio, puede llamar al centro de asistencia técnica de Apple durante el horario habitual de oficina y hablar directamente con un técnico de Apple.
Puede contratar este servicio por llamada realizada y en otras modalidades.
De esta manera, puede adecuar el servicio a sus necesidades, experiencia y uso habitual del sistema Apple.

Servicio técnico a domicilio* de Apple

Todos los productos de Apple tienen una garantía de hardware de un año.
Puede modificar la garantía y obtener la fórmula de servicio técnico a domicilio y ampliar, si lo desea, el período de asistencia técnica a tres años.
El sistema de ampliación de garantías es un método ideal y económico de evitar costes adicionales en el caso improbable de que necesite una reparación. Sin embargo, no debe considerarse como un contrato de servicio con un tiempo máximo de reparación garantizado.
Si desea contratar el servicio técnico a domicilio, debe hacerlo en el momento de adquirir el producto; la ampliación a tres años, sin embargo, puede solicitarla en cualquier momento, dentro del plazo de garantía de un año.

.../...

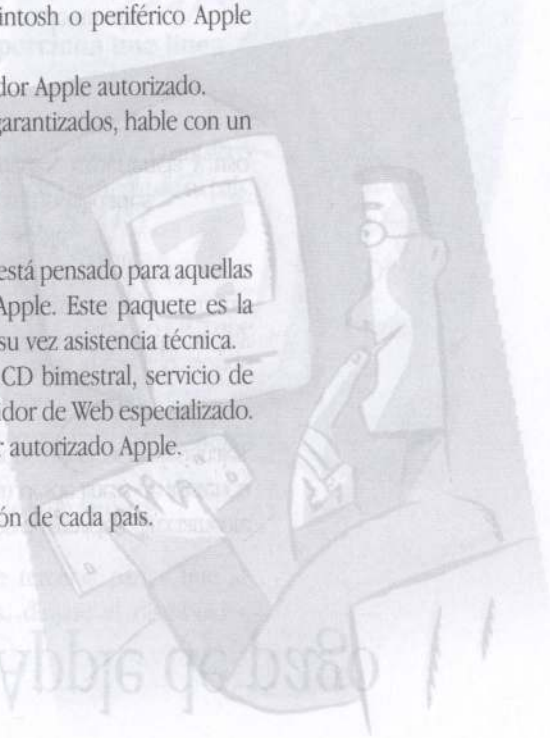
Opciones de soporte técnico Apple de pago

Este contrato es flexible y siempre proporciona una solución, aunque traslade o venda el sistema. No deje pasar la oportunidad de que su Macintosh o periférico Apple tengan la seguridad de una garantía Apple.
Para adquirir una garantía Apple, contacte con un distribuidor Apple autorizado.
Si necesita contratar un servicio con plazos de reparación garantizados, hable con un distribuidor Apple autorizado.

Servicios orientados a profesionales

El servicio de soporte de Apple para técnicos profesionales está pensado para aquellas empresas que tienen instalada una gran infraestructura Apple. Este paquete es la opción adecuada para aquellos que deben proporcionar a su vez asistencia técnica. El servicio consiste normalmente en un kit de inicio, un CD bimestral, servicio de atención telefónica limitado de nivel 2 y el acceso a un servidor de Web especializado. Puede suscribirse a este servicio a través de un distribuidor autorizado Apple.

*La disponibilidad de estos servicios puede variar en función de cada país.



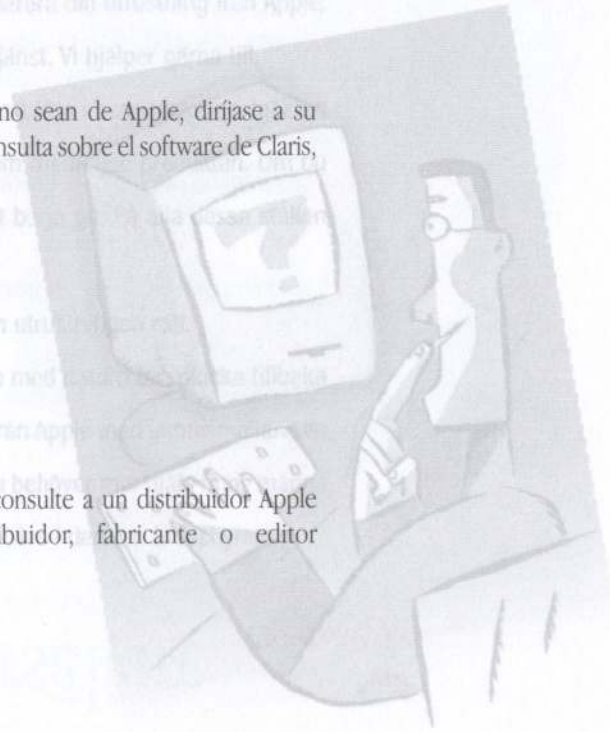
Guía de servicios

Asistencia técnica con productos de terceros

Para obtener soporte técnico con productos que no sean de Apple, diríjase a su distribuidor o al fabricante. Para realizar cualquier consulta sobre el software de Claris, conéctese al servidor de Web:

- Alemania : www.claris.de
- Benelux : www.claris.be
- España : www.ntwk.es/plugin
- Francia : www.claris.fr
- Italia : www.smpi.it/claris
- Reino Unido : www.claris.com/intl/uk

Para obtener información sobre otros productos, consulte a un distribuidor Apple autorizado o diríjase directamente al distribuidor, fabricante o editor correspondiente.



Opciones de soporte técnico Apple de pago

Asistencia técnica con productos de terceros

Gratulerar!

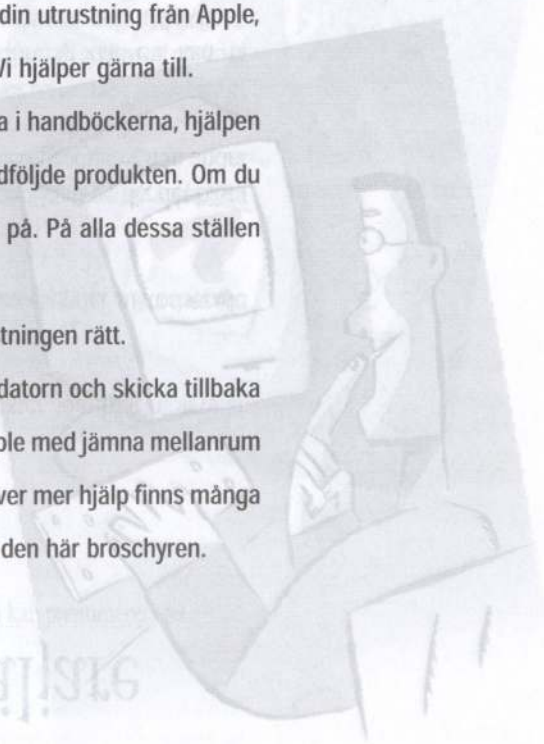
Du har just köpt en produkt från Apple och det vill vi tacka dig för!

Vi är säkra på att produkten kommer att uppfylla dina förväntningar. Men om du skulle behöva hjälp med att uppgradera eller reparera din utrustning från Apple, tveka inte att kontakta Apples service och kundtjänst. Vi hjälper gärna till.

Om du undrar över något ska du alltid börja med att titta i handböckerna, hjälpen på skärmen och de elektroniska dokumenten som medföljde produkten. Om du har Mac OS 8 är Infocenter ett lämpligt ställe att börja på. På alla dessa ställen finns detaljerad information om datorn.

Läs handboken så är du säker på att du ställer in utrustningen rätt.

Glöm inte att fylla i registreringskortet som följde med datorn och skicka tillbaka det till oss. Gör du det, får du sedan information från Apple med jämna mellanrum om sådant som kan vara intressant för dig. Om du behöver mer hjälp finns många andra tjänster att välja bland. Några av dem beskrivs i den här broschyren.



Auktoriserade Apple-återförsäljare och Apple-serviceställen

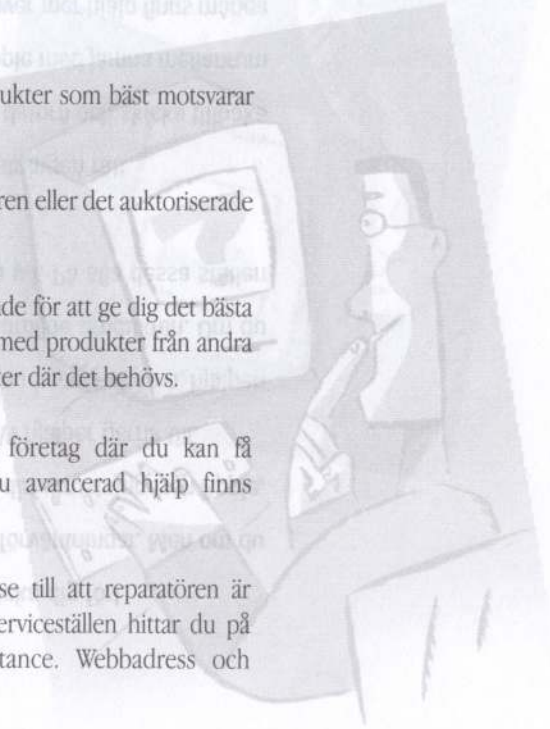
Apple-återförsäljare kan hjälpa dig att välja de Apple-produkter som bäst motsvarar dina behov.

Om du undrar över något kan den lokala Apple-återförsäljaren eller det auktoriserade Apple-servicestället troligen hjälpa dig.

Apple-återförsäljarna är de lokala Apple-experterna, utbildade för att ge dig det bästa av Apples produkter och tjänster. De kan också hjälpa till med produkter från andra tillverkare och ordna utbildning eller tekniska konsulttjänster där det behövs.

Auktoriserade Apple-serviceställen är högkvalificerade företag där du kan få utrustningen uppgraderad eller reparerad. Behöver du avancerad hjälp finns specialiserade serviceställen du kan vända dig till.

Om du behöver service på utrustningen ska du alltid se till att reparatören är auktoriserad av Apple. Listan över auktoriserade Apple-serviceställen hittar du på Apples webbplats. Du kan också ringa Apple Assistance. Webbadress och telefonnummer finns längre fram i broschyren.



Internet och onlinehjälp

Apples webbplats
http://www.apple.com
Belgien
http://www.apple.be
Danmark
http://www.apple.dk
Finland
http://www.apple.fi
Frankrike
http://www.apple.fr
Irland
http://www.euro.apple.com/uk
Italien
http://www.apple.it
Nederländerna
http://www.apple.nl
Norge
http://www.apple.no
Schweiz
http://www.apple.ch
Spanien
http://www.apple.es
Storbritannien
http://www.euro.apple.com/uk
Sverige
http://www.apple.se
Tyskland
http://www.apple.de
Österrike
http://www.apple.de

Apple tillhandahåller teknisk hjälp genom Internet och onlinetjänster som normalt är tillgängliga dygnet runt. Ofta kan du lösa ditt eget problem snabbt och enkelt genom att använda någon av de många självhjälpsresurser som Apple, våra affärspartners och kunder publicerar på nätet.

På våra webbplatser finns många sätt att hitta den senaste informationen från Apple, och uppdateringar som gör att du kan använda din utrustning på bästa sätt.

Apple erbjuder också en automatiserad e-posttjänst som gör att du kan hålla dig à jour med den senaste tekniken.*

Det är bara att börja surfa!

Onlinetjänster :

CompuServe Apple Support Forum (Go APLSUP),
även (GO APLTIL) och (GO APINEW) och (GO APLWW)

America Online Computing ► Industry Connection
(lösenord: applecomputer)

CompuServe och America Online är avgiftsbelagda tjänster som du kan prenumerera på

Internet : ftp.info.apple.com
ftp.support.apple.com

World Wide Web: http://www.info.apple.com
http://www.support.apple.com

*Apple Europa kan tyvärr inte ge teknisk hjälp via e-post.

Telefonassistans

Telefonnummer till Apple Assistance i varje land:

Belgien: (flamländska)	02 713 1203
Belgien: (franska)	02 713 1202
Danmark:	800 17 291
Finland:	0800 118083
Frankrike:	0803 089659
Irland:	1800 626096
Italien:	2 273 262 92
Luxemburg :	0800 2069
Nederländerna :	020 346 9104
Norge:	800 11 006
Schweiz:	01 800 90 37
Spanien:	902100088
Storbritannien:	0990 127753
Sverige:	08 – 587 711 30
Sydafrika :	0800 998171
Tyskland :	069 9509 6189
Österrike:	0660 6764

Du får teknisk assistans hos Apple Assistance

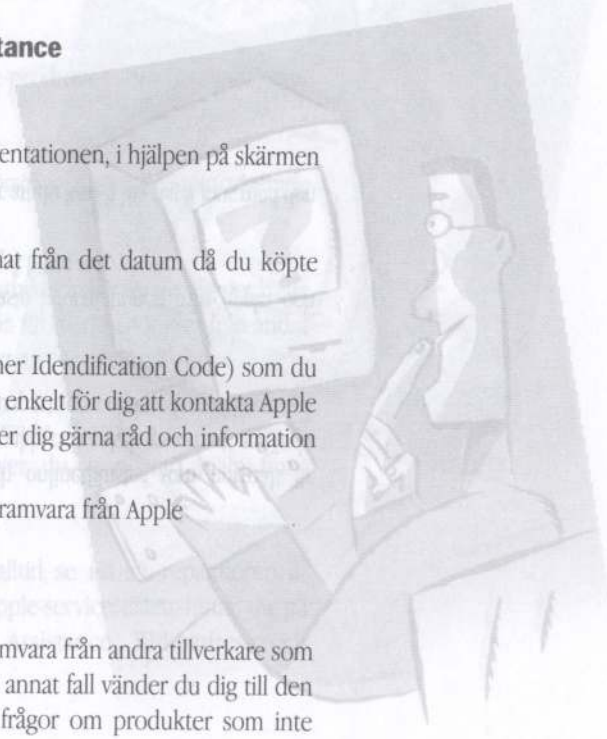
Om du inte kan hitta den hjälp du behöver i dokumentationen, i hjälpen på skärmen eller på Internet, kan du ringa Apple Assistance.

Du är berättigad till 90 dagars gratis assistans räknat från det datum då du köpte utrustningen.

Första gången du ringer får du en CIC-kod (Customer Idendification Code) som du du gör klokt i att lägga på minnet. CIC-koden gör det enkelt för dig att kontakta Apple Assistance i framtiden. Apples tekniska specialister ger dig gärna råd och information om

- installation och inställning av maskin- eller programvara från Apple
- felsökning och problemlösning
- programuppdateringar från Apple

Normalt ingår assistans även för maskin- eller programvara från andra tillverkare som har levererats tillsammans med din Apple-produkt. I annat fall vänder du dig till den aktuella tillverkaren eller leverantören när du har frågor om produkter som inte kommer från Apple.



Avgiftsbelagd assistans från Apple

Förutom dina 90 dagars gratis assistans kan du köpa ytterligare hjälp, antingen direkt från Apple eller från din Apple-återförsäljare. Du kan välja på telefonassistans, utökad garanti och en assistanslösning för arbetsplatser.

AppleCare telefonassistans

AppleCare telefonassistans ger dig tillgång till bekväm och billig telefonhjälp även efter att dina 90 dagars gratis assistans har gått ut. Med AppleCare telefonassistans kan du ringa Apple Assistance när som helst under kontorstid och få teknisk hjälp.
Du kan välja om du vill betala per samtal eller för en viss mängd assistans och i så fall hur mycket. På så sätt anpassar du priset efter dina kunskaper, ditt behov av hjälp och hur du använder din Apple-utrustning.

AppleCare utökad garanti *

En ettårig begränsad maskinvarugaranti är standard för Apple-produkter. Om du vill kan du köpa en utökad AppleCare-garanti, antingen för att inkludera service på plats i din ettåriga standardgaranti, eller för att utöka garantins tidslängd till tre år.
En utökad AppleCare-garanti är ett billigt sätt för dig att vara säker på att slippa extra kostnader om du mot förmodan skulle behöva få produkten reparerad. Den ska dock inte ses som ett servicekontrakt med en garanti om att få reparationen utförd inom en viss tid. Om du väljer att utöka din ettåriga standardgaranti med service på plats måste du köpa den utökade garantin samtidigt med produkten, men utökningen av garantin till tre år kan du köpa när som helst så länge den ettåriga standardgarantin gäller.

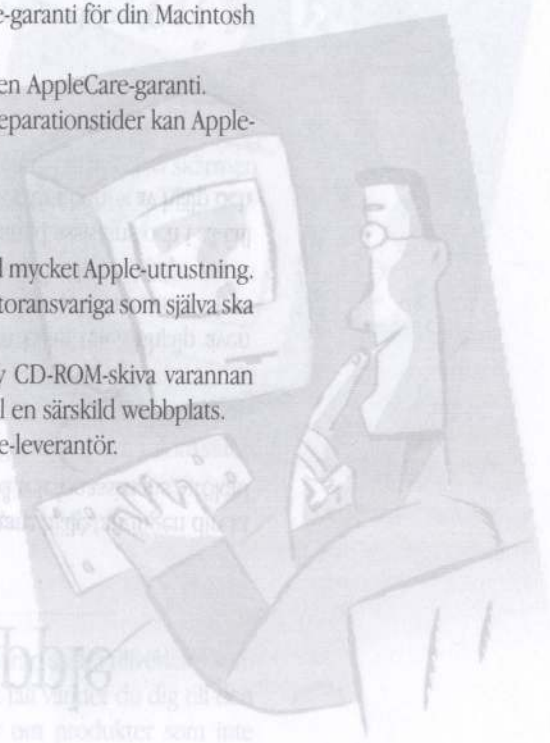
Avgiftsbelagd assistans från Apple

De utökade AppleCare-garantierna är flexibla och gäller även om du flyttar eller säljer produkten. Så unna dig den säkerhet som ligger i en Apple-garanti för din Macintosh eller annan utrustning från Apple.
Fråga din auktoriserade Apple-återförsäljare hur du köper en AppleCare-garanti.
Om du hellre vill ha ett servicekontrakt med garanterade reparationstider kan Apple-återförsäljaren hjälpa dig med det också.

AppleCare Support Professional*

AppleCare Support Professional är utformat för företag med mycket Apple-utrustning. Paketet utgör en omfattande teknisk assistanslösning för datoransvariga som själva ska kunna ge datorassistans.
I Support Professional ingår vanligen ett startpaket, en ny CD-ROM-skiva varannan månad, begränsad telefonassistans på nivå 2 och tillgång till en särskild webbplats.
Support Professional prenumererar du på genom din Apple-leverantör.

*Kan variera från land till land.

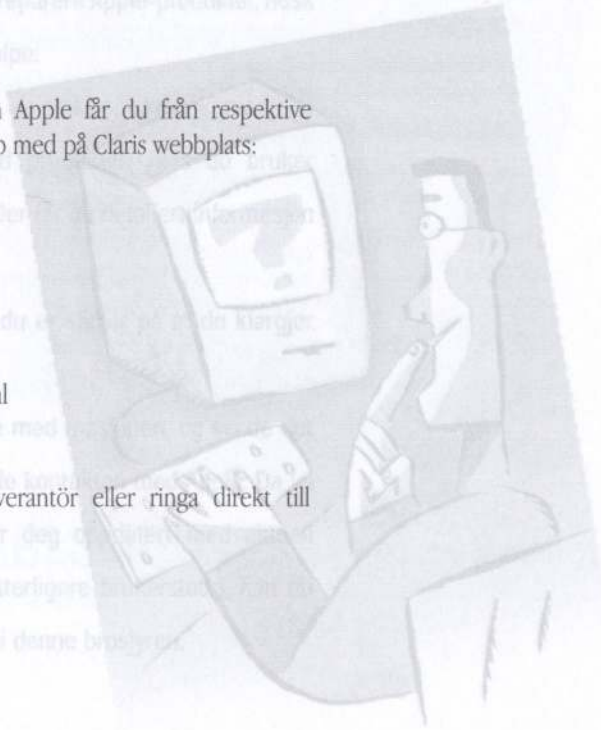


Hjälp med produkter från andra tillverkare

Assistans med produkter från andra tillverkare än Apple får du från respektive tillverkare eller leverantör. Claris-program får du hjälp med på Claris webbplats:

- Benelux-länderna: www.claris.be
- Frankrike: www.claris.fr
- Italien: www.smpi.it/claris
- Spanien: www.ntwk.es/plugin
- Storbritannien: www.claris.com/intl/uk
- Sverige: www.studentlitteratur.se/software/software.html
- Tyskland: www.claris.de

För andra produkter kan du fråga din Apple-leverantör eller ringa direkt till tillverkaren eller leverantören av produkten.



Avgiftsbelagd assistans från Apple

Gratulerer,

du har nå kjøpt et Apple-produkt, og vi vil gjerne takke deg!

Vi er sikre på at dette produktet vil svare til dine forventninger. Skulle du imidlertid ha behov for hjelp til å oppgradere eller reparere Apple-produkter, husk at Apple og brukerstøtten er glade for å kunne hjelpe.

Hvis du har spørsmål bør du først se i håndbøkene, de elektroniske dokumentene og den skjermbaserte hjelpen som fulgte med produktet. Hvis du bruker Mac OS 8, er «Infosenter» et bra sted å begynne. Der får du detaljert informasjon om datamaskinen din.

Det er alltid lurt å lese brukerhåndboken slik at du er sikker på at du klargjør produktene riktig.

Ikke glem å fylle ut registreringskortet som fulgte med maskinen, og sende det tilbake til oss slik at du er sikker på å opprettholde kontakten med Apple. Da vil du jevnlig få informasjon fra Apple som holder deg oppdatert med aktuell informasjon fra Apple. Hvis du føler behov for ytterligere brukerstøtte, kan du velge blant en rekke tjenester. Noen er beskrevet i denne brosjyren.

Apple-forhandlere og Apple-autoriserte serviceleverandører

Apple-forhandlere kan hjelpe deg med å velge de Apple-produktene som best dekker dine behov.

Hvis du har et spørsmål, kan en Apple-forhandler eller Apple-autorisert serviceleverandør hjelpe deg.

Apple-forhandlerne er lokale Apple-eksperter som er opplært til å kunne gi deg det beste av Apples produkter og tjenester. De kan også hjelpe deg med produkter som ikke kommer fra Apple og tilby opplæring og tekniske rådgivingstjenester etter behov.

Apple-autoriserte serviceleverandører er høyt kvalifiserte organisasjoner som kan løse problemer med systemet ditt hvis det skulle trenge oppgradering eller reparasjon. Du kan få førsteklasses brukerstøtte som er skreddersydd til dine behov.

Sjekk alltid at reparatøren er autorisert av Apple hvis du trenger service.
Du finner en liste over Apple-autoriserte serviceleverandører på Apples websider eller ved å ringe Apple Assistance. Du finner mer om dette lenger ut i denne brosjyren.

Internett og elektronisk hjelp

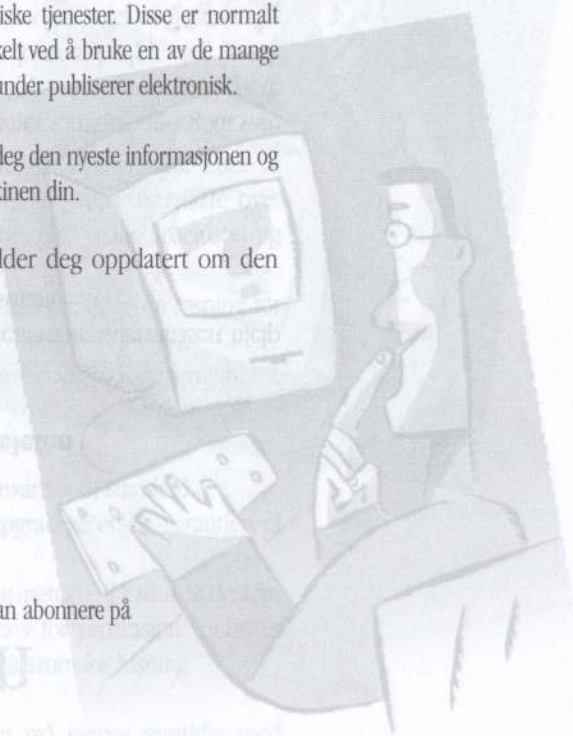
Apple Home Page
http://www.apple.com
Belgia
http://www.apple.be
Danmark
http://www.apple.dk
Finland
http://www.apple.fi
Frankrike
http://www.apple.fr
Irland
http://www.euro.apple.com/uk
Italia
http://www.apple.it
Nederland
http://www.apple.nl
Norge
http://www.apple.no
Spania
http://www.apple.es
Storbritannia
http://www.euro.apple.com/uk
Sveits
http://www.apple.ch
Sverige
http://www.apple.se
Tyskland
http://www.apple.de
Østerrike
http://www.apple.de

Apple tilbyr teknisk støtte på Internett og via andre elektroniske tjenester. Disse er normalt tilgjengelige hele døgnet. Du kan ofte løse problemene selv enkelt ved å bruke en av de mange selv-hjelpsressursene som Apple, våre samarbeidspartnere og kunder publiserer elektronisk.

På våre websider finner du løsninger på hvordan du kan skaffe deg den nyeste informasjonen og oppdateringer fra Apple slik at du kan få mest mulig ut av maskinen din.

Apple tilbyr også automatiske e-post-tjenester som holder deg oppdatert om den nyeste teknologien.*

Så, koble deg opp du også!



Elektroniske tjenester:

CompuServe Apple Support Forum (Go APLSUP),
også (GO APLTIL) og (GO APINEW) og (GO APLWW)

America Online Computing ► Industry Connection
(nøkkelord: applecomputer)

CompuServe og America Online er avgiftsbaserte tjenester du kan abonnere på

Internett: ftp.info.apple.com
ftp.support.apple.com

Worldwide Web: http://www.info.apple.com
http://www.support.apple.com

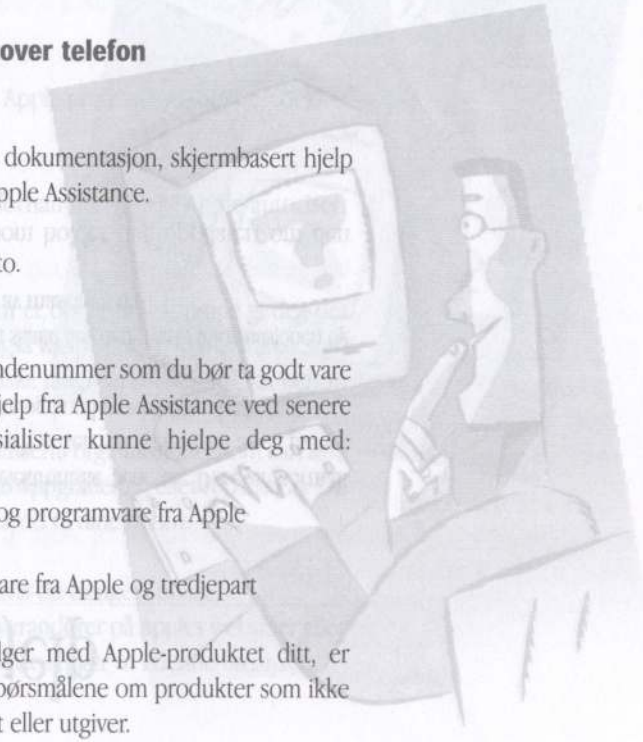
*Apple Europe kan ikke gi personlig teknisk brukerstøtte via e-post.

Brukerstøtte over telefon

Telefonnumre for Apple Assistance per land:

Belgia: (Fransk)	02 713 1202
Danmark:	800 17 291
Finland:	0800 118083
Frankrike:	0803 089659
Irland:	1800 626096
Italia:	2 273 263 92
Luxembourg:	0800 2069
Nederland:	020 346 9104
Nederland:	020 346 9104
Norge:	800 11 006
Spania:	902100088
Storbritannia:	0990 127753
Sveits:	01 800 90 37
Sverige:	08 587 711 30
Sør-Afrika:	0800 998171
Tyskland:	069 9509 6189
Østerrike:	0660 6764

Apple Assistance gir deg brukerstøtte over telefon



Hvis du trenger hjelp som du ikke får gjennom dokumentasjon, skjermbasert hjelp eller elektronisk hjelp, kan du ringe din lokale Apple Assistance.

Du har rett til 90-dagers fri starthjelp fra kjøpsdato.

Første gangen du ringer, vil du få et personlig kundenummer som du bør ta godt vare på. Dette kundenummeret gir deg rett til å få hjelp fra Apple Assistance ved senere anledninger. Da vil Apples brukerstøttespesialister kunne hjelpe deg med:

- Installering og konfigurering av maskinvare og programvare fra Apple
- Hjelp til problemløsing
- Informasjon om oppdateringer av programvare fra Apple og tredjepart

Støtte til maskinvare og programvare som følger med Apple-produktet ditt, er normalt inkludert. I andre tilfeller bør du rette spørsmålene om produkter som ikke kommer fra Apple, til rette leverandør, produsent eller utgiver.

Apples avgiftsbaserte brukerstøtte

I tillegg til 90-dagers fri starthjelp, kan du kjøpe andre brukerstøttetjenester direkte fra Apple eller Apple-forhandlere. Disse varierer fra brukerstøtte per telefon til garanti på stedet og løsninger for dem som selv driver brukerstøtte.

Apple Care brukerstøtte over telefon

AppleCare brukerstøtte over telefon gir nyttig og gunstig brukerstøtte etter at perioden med 90 dager fri starthjelp er utløpt. Med AppleCare brukerstøtte over telefon kan du ringe Apple Assistance når som helst innenfor vanlig arbeidstid og snakke med en representant for Apple brukerstøtte.
Du kan kjøpe brukerstøtte for hver telefonsamtale du tar, eller velge en løsning for flere oppringninger.
På denne måten kan du optimalisere investeringen din, avhengig av dine ferdigheter, behov og hvordan du bruker akkurat ditt Apple-utstyr.

AppleCare, garanti på stedet

Apple-produkter har ett års begrenset graranti på maskinvare som standard.
AppleCare utvidet garanti er tilgjengelig for enten å oppgradere ett-års-garantien til service på stedet, eller utvide ett-årsgarantien til tre år.
Den utvidede garantien fra AppleCare er en idéell, gunstig metode til å sikre at du ikke får noen uforutsette utgifter i tilfelle du skulle ha behov for reparasjon. Dette er imidlertid ikke en service-kontrakt som har et garantert tidsrom for løsning.

Oppgraderingen til «garanti på stedet» det første året må kjøpes samtidig med produktet, men tre års-garantitillegget kan kjøpes når som helst i løpet av det første året.

.../...

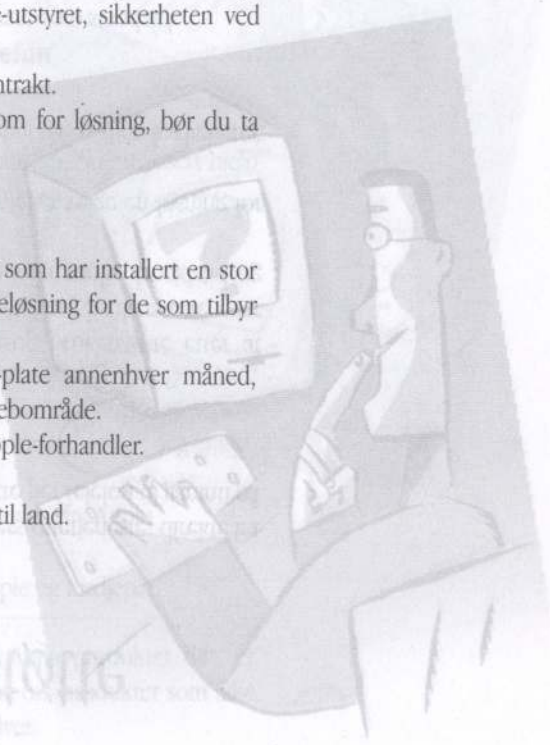
Apples avgiftsbaserte brukerstøtte

Denne kontrakten er fleksibel og gir en løsning selv om du skulle flytte eller selge utstyret ditt. Så gi Macintosh-maskinen din, eller Apple-utstyret, sikkerheten ved Apples garanti og vedlikehold systemet ditt.
Kontakt en Apple-forhandler for å kjøpe en AppleCare-kontrakt.
Hvis du trenger en servicekontrakt med garantert tidsrom for løsning, bør du ta kontakt med din forhandler av Apple-produkter.

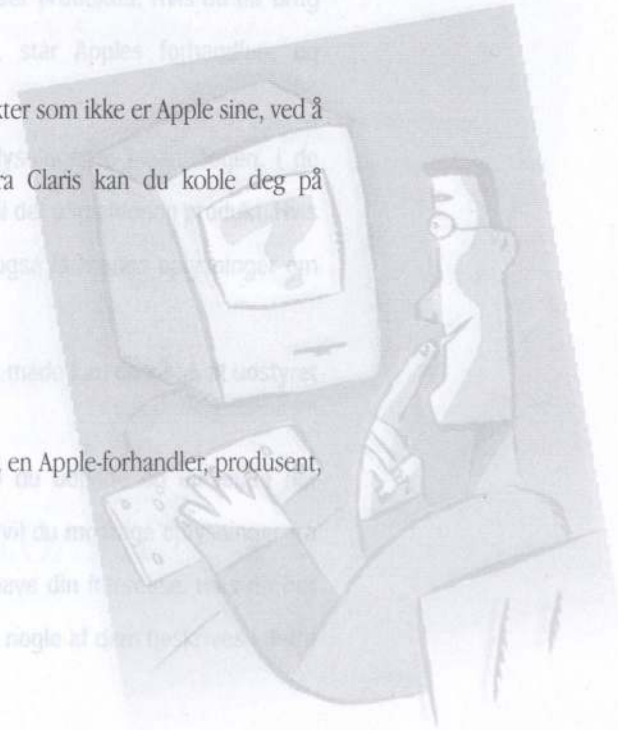
AppleCare Support Professional*

AppleCare Support Professional er utformet for bedrifter som har installert en stor Apple-base. Denne pakken er en omfattende brukerstøtteløsning for de som tilbyr datarelatert brukerstøtte til andre.
Support Professional består av en startpakke, en CD-plate annenhver måned, begrenset brukerstøtte på nivå 2 over telefon og et eget webområde.
Du kan abonnere på Support Professional gjennom din Apple-forhandler.

*Tilgjengeligheten av disse tjenestene kan variere fra land til land.



Brukerstøtte for produkter fra tredjepartsleverandører



Du får mer informasjon om brukerstøtte for produkter som ikke er Apple sine, ved å henvende deg til forhandleren eller produsenten.

Hvis du trenger informasjon om programvare fra Claris kan du koble deg på webområdet til Claris på:

- Benelux-landene: www.claris.be
- Frankrike: www.claris.fr
- Tyskland: www.claris.de
- Italia: www.smpi.it/claris
- Spania: www.ntwk.es/plugin
- Storbritannia: www.claris.com/intl/uk

For andre produkter bør du ta kontakt direkte med en Apple-forhandler, produsent, utgiver eller leverandør.

Apples avgiftsbaserte brukerstøtte

Tillykke!

Apple vil gerne benytte denne lejlighed til at takke dig for, at du har købt et Apple-produkt!

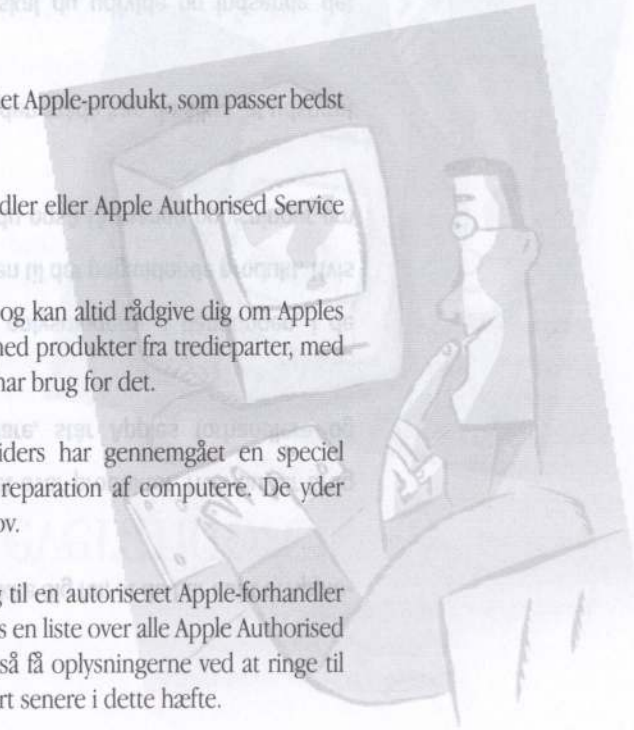
Vi er overbevist om, at du ikke vil blive skuffet over produktet. Hvis du får brug for at opgradere eller få repareret hardware, står Apples forhandlere og serviceafdeling altid til disposition.

Hvis du har et problem, skal du først læse oplysningerne i håndbogen, i de elektroniske dokumenter og i hjælp på skærmen til det pågældende produkt. Hvis Mac OS 8 er installeret på computeren, kan du også få mange oplysninger om brug af computeren i "Mac OS Info Center".

Det er altid en god ide at læse håndbogen. På den måde kan du sikre, at udstyret er installeret og indstillet korrekt.

Hvis du vil benytte dig af Apples support, skal du udfylde og indsende det registreringskort, der fulgte med computeren. Så vil du modtage oplysninger fra Apple om produkter og begivenheder, som kan have din interesse. Hvis du har brug for mere hjælp, er der mange muligheder, og nogle af dem beskrives i dette hæfte.

Apple-forhandlere og Apple Authorised Service Providers



- Apple-forhandleren kan hjælpe dig med at vælge det Apple-produkt, som passer bedst til dit behov.
- Hvis du er i tvivl om noget, kan en Apple-forhandler eller Apple Authorised Service Provider altid hjælpe dig.
- Apple-forhandlerne er de lokale Apple-eksperter og kan altid rådgive dig om Apples produkter og tjenester. De kan også hjælpe dig med produkter fra tredieparter, med kurser og teknisk konsulentvirksomhed, hvis du har brug for det.
- Personalet hos Apple Authorised Service Providers har gennemgået en speciel uddannelse og er specialister i opgradering og reparation af computere. De yder førsteklasses support, som altid passer til dit behov.
- Hvis du har brug for hjælp, skal du henvende dig til en autoriseret Apple-forhandler eller Apple Authorised Service Provider. Der findes en liste over alle Apple Authorised Service Providers på Apples websted. Du kan også få oplysningerne ved at ringe til Apple Assistance på de telefonnumre, der er anført senere i dette hæfte.

Hjælp via Internet og på skærmen

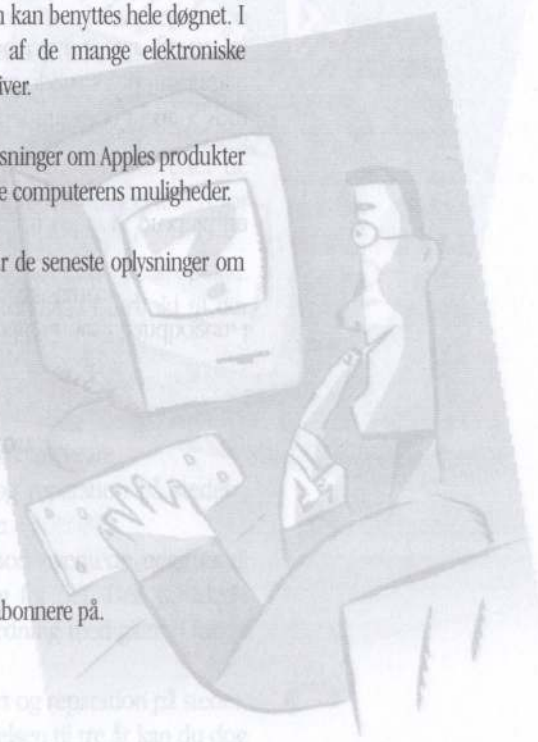
Belgien
http://www.apple.be
Danmark
http://www.apple.dk
Finland
http://www.apple.fi
Frankrig
http://www.apple.fr
Holland
http://www.apple.nl
Irland
http://www.euro.apple.com/uk
Italien
http://www.apple.it
Norge
http://www.apple.no
Schweiz
http://www.apple.ch
Spanien
http://www.apple.es
Storbritannien
http://www.euro.apple.com/uk
Sverige
http://www.apple.se
Tyskland
http://www.apple.de
Østrig
http://www.apple.de
Apples hjemmeside
http://www.apple.com

Apple yder teknisk support via Internet og andre onlinetjenester, som kan benyttes hele døgnet. I de fleste tilfælde kan du løse et problem ved at benytte en af de mange elektroniske selvhjælpstjenester, som Apple, Apples partnere og Apples kunder driver.

Fra Apples websted er der mange muligheder for at få de seneste oplysninger om Apples produkter og tjenester. Du kan også hente opdateringer, så du kan udnytte alle computerens muligheder.

Apple tilbyder desuden en automatisk e-posttjeneste, så du altid får de seneste oplysninger om den nyeste teknologi.*

Få forbindelse!



Onlinetjenester:

CompuServe Apple Support Forum (Go APLSUP),
(GO APLTIL), (GO APINEW) og (GO APLWW)

America Online Computing ► Industry Connection
(søgeord: applecomputer)

CompuServe og America Online er betalingstjenester, som du skal abonnere på.

Internet : ftp.info.apple.com
ftp.support.apple.com

WorldwideWeb: http://www.info.apple.com
http://www.support.apple.com

*Apple i Europa yder ikke teknisk support via e-post.

Telefonsupport

Telefonnumre til Apple Assistance:

Belgien: (flamsk)	02 713 1203
Belgien: (fransk)	02 713 1202
Danmark:	800 17 291
Finland:	0800 118083
Frankrig:	0803 089659
Holland:	020 346 9104
Irland:	1800 626096
Italien:	2 273 262 92
Luxembourg:	0800 2069
Norge:	800 11 006
Schweiz:	01 800 90 37
Spanien:	902100088
Storbritannien:	0990 127753
Sverige:	08 587 711 30
Sydafrika:	0800 998171
Tyskland:	069 9509 6189
Østrig:	0660 6764

Apple Assistance yder teknisk support via telefon

Hvis du har brug for hjælp, og de nødvendige oplysninger ikke findes i håndbogen, i hjælp på skærmen eller andre steder, skal du ringe til Apple Assistance.

90 dages gratis starthjælp via telefon indgår i altid købet, når du køber et produkt fra Apple.

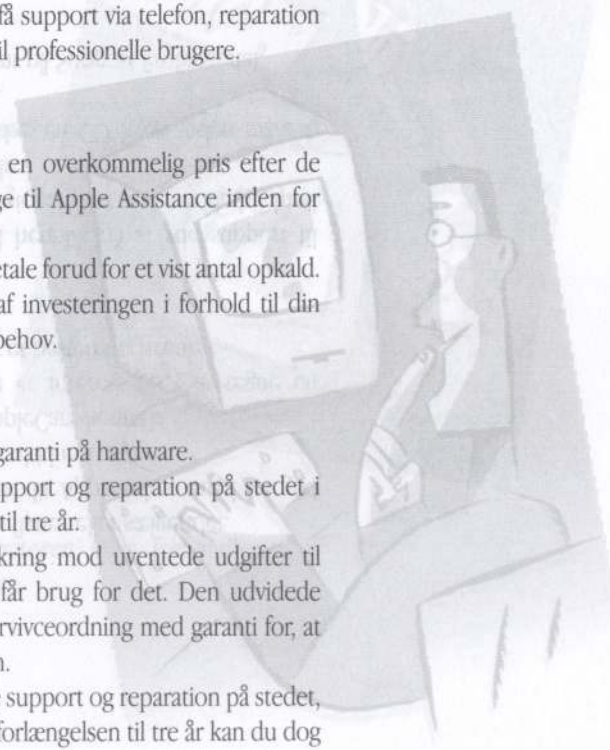
Første gang du ringer, får du et CIC-nummer ('Customer Identification Code'), som du bør notere, så du altid kan huske det. Dette nummer skal opgives ved fremtidige henvendelser til Apple Assistance. Apples tekniske specialister står gerne til disposition med oplysninger om:

- Installering og indstilling af hardware og software fra Apple
- Hjælp til fejlfinding
- Softwareopdateringer til software fra Apple eller tredieparter

Support til hardware og software fra tredieparter indgår normalt i købet, når produktet er installeret af Apple ved købet. I andre tilfælde skal du henvende dig til producenten eller forhandleren af produktet, hvis du har brug for hjælp til det pågældende produkt.

Abonnement på support

Ud over de 90 dages gratis starthjælp kan du tegne supportabonnement direkte hos Apple eller hos en Apple-forhandler. Du kan f.eks. få support via telefon, reparation og teknisk hjælp på stedet og forskellige løsninger til professionelle brugere.



AppleCare-telefonsupport

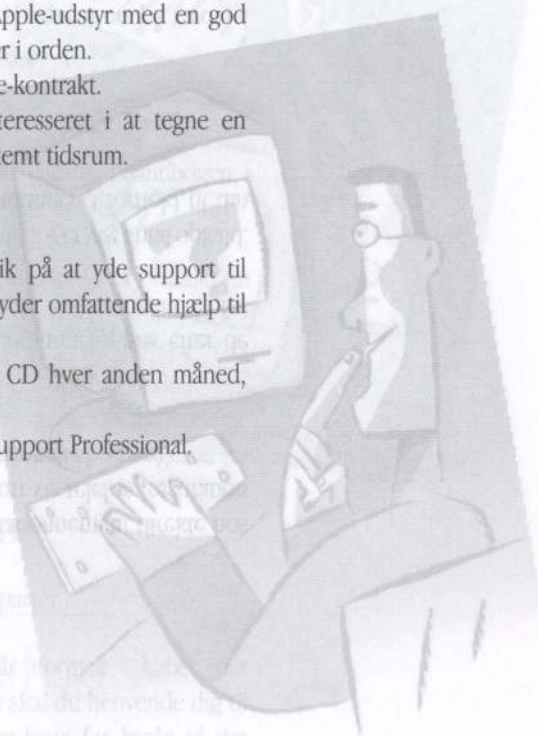
Med AppleCare-telefonsupport kan du få hjælp til en overkommelig pris efter de første 90 dages gratis starthjælp. Du skal blot ringe til Apple Assistance inden for normal åbningstid og tale med en Apple-tekniker.
Du kan enten betale for hver gang, du ringer, eller betale forud for et vist antal opkald. På den måde får du altid det maksimale udbytte af investeringen i forhold til din erfaring med brug af computere og i forhold til dit behov.

AppleCare – reparation på stedet*

Apples produkter leveres som standard med et års garanti på hardware.
Med udvidet AppleCare-garanti kan du også få support og reparation på stedet i garantiperioden eller evt. forlænge garantiperioden til tre år.
Den udvidede AppleCare-garanti er en billig forsikring mod uventede udgifter til reparation, selvom det ikke er sandsynligt, at du får brug for det. Den udvidede AppleCare-garanti skal dog ikke opfattes som en servivceordning med garanti for, at evt. fejl bliver afhjulpet inden for et bestemt tidsrum.
Hvis du vil udvide det første års garanti til at omfatte support og reparation på stedet, skal du betale for det ved køb af produktet. Garantiforlængelsen til tre år kan du dog altid betale inden for det første år efter købet.

Abonnement på support

Kontrakten er fleksibel og følger udstyret, selvom du flytter eller sælger det. Derfor anbefaler vi, at du sikrer din Macintosh eller dit Apple-udstyr med en god Apple-garanti. På den måde sørger du for, at udstyret altid er i orden.
Kontakt en Apple-forhandler, hvis du vil tegne en AppleCare-kontrakt.
Apple-forhandleren kan også hjælpe dig, hvis du er interesseret i at tegne en servicekontrakt med garanti for reparation inden for et bestemt tidsrum.



AppleCare Support Professional*

AppleCare Support Professional er udformet med henblik på at yde support til firmaer, som har meget Apple-udstyr. Support Professional yder omfattende hjælp til firmaer og personer, som selv leverer support til andre.
Support Professional består normalt af en startpakke, en CD hver anden måned, begrænset telefonsupport (level 2) og eget websted.
Kontakt en Apple-forhandler for at tegne abonnement på Support Professional.

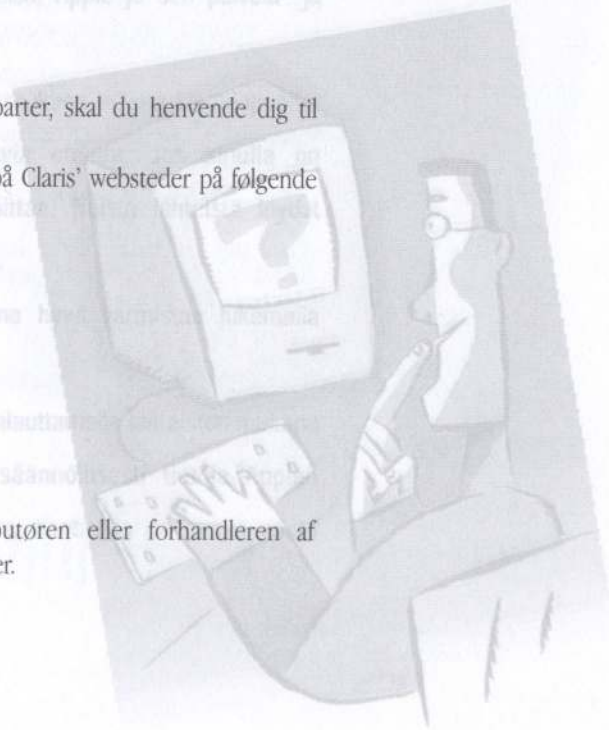
*Tilbuddene er ikke ens i alle lande.

Support til produkter fra tredieparter

Hvis du vil have support til produkter fra tredieparter, skal du henvende dig til forhandleren eller producenten.
Oplysninger om support til Claris-software findes på Claris' websteder på følgende adresser:

- Benelux: www.claris.be
- Frankrig: www.claris.fr
- Italien: www.smpi.it/claris
- Spanien: www.ntwk.es/plugin
- Storbritannien: www.claris.com/intl/uk
- Tyskland: www.claris.de

Spørg Apple-forhandleren, producenten, distributøren eller forhandleren af produktet om supportmuligheder til andre produkter.



Abonnement på support

Palveluopas

Onneksi olkoon,

olet juuri ostanut Apple-tuotteen ja haluamme kiittää sinua!

Olemme varmoja, että tuote vastaa odotuksiasi. Jos kuitenkin tarvitset apua Apple-laitteiston päivittämisessä tai korjaamisessa, Apple ja sen palvelu- ja tukikanavat auttavat mielellään.

Jos sinulla on kysymyksiä, katso ensin tuotteen mukana tulleita käyttöoppaita, sähköisiä dokumentteja ja näytöllä esitettäviä ohjeita. Jos sinulla on Mac OS 8, "Tietokeskuksesta" on hyvä aloittaa. Näistä lähteistä löydät yksityiskohtaisia tietoja koneesta ja sen käytöstä.

Laitteiden ja ohjelmien oikea asennus on aina hyvä varmistaa lukemalla käyttöoppaiden ohjeet.

Varmista jatkuva yhteys Appleen täyttämällä ja palauttamalla laitteiston mukana tullut rekisteröintikortti. Näin saat Applelta säännöllisesti tietoja Applen uusimmista tapahtumista. Jos tarvitset lisätukea, saatavilla on monia muita palveluita, joista osa on kuvattu tässä kirjasessa.

Apple-jälleenmyyjät ja Applen valtuuttamat huoltoliikkeet

- Apple-jälleenmyyjät auttavat sinua valitsemaan Apple-tuotteet, jotka parhaiten sopivat tarpeisiisi.
- Jos sinulla on kysymyksiä, Apple-jälleenmyyjät ja -jakelijat tai Applen valtuuttamat huoltoliikkeet pystyvät auttamaan.
- Apple-jälleenmyyjät ovat paikallisia Apple-ammattilaisia, joilta saat parhaat Apple-tuotteet ja -palvelut. He auttavat myös muiden valmistajien tuotteita koskevissa kysymyksissä ja antavat tarvittaessa koulutusta tai teknistä neuvontaa.
- Applen valtuuttamat huoltoliikkeet antavat korkealuokkaista palvelua, kun järjestelmäsi tarvitsee päivitystä tai korjausta. Liikkeet saattavat myös tarjota erikoistuneita tukipalveluita erityistarpeisiin.
- Jos laite tarvitsee huoltoa, tarkista aina, että korjaaja on Applen valtuuttama. Luettelon Applen valtuuttamista huoltoliikkeistä saat Applen Web-sivuilta tai soittamalla Applen Tukikeskukseen. Näiden yhteystiedot löydät tästä kirjasesta tuonnempana.

Palveluopas

Internet ja On-Line-palvelut

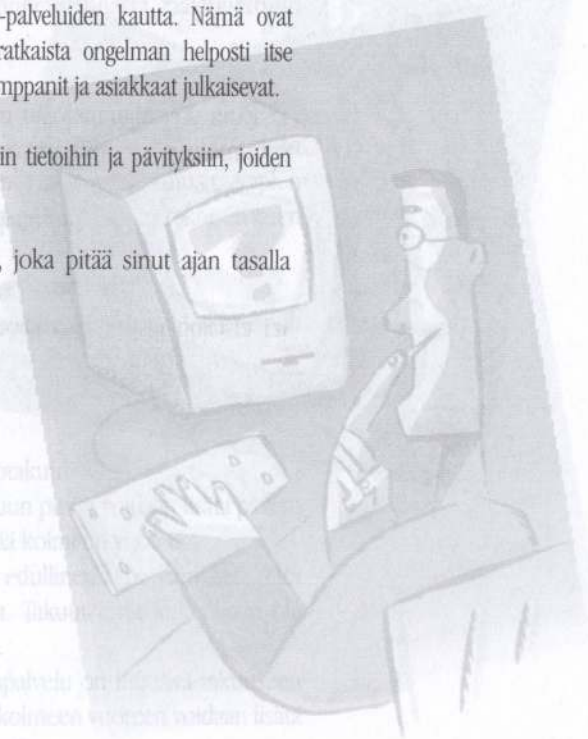
Alankomaat
http://www.apple.nl
Belgia
http://www.apple.be
Espanja
http://www.apple.es
Irlanti
http://www.euro.apple.com/uk
Iso-Britannia
http://www.euro.apple.com/uk
Italia
http://www.apple.it
Itävalta
http://www.apple.de
Norja
http://www.apple.no
Ranska
http://www.apple.fr
Ruotsi
http://www.apple.se
Saksa
http://www.apple.de
Suomi
http://www.apple.fi
Sveitsi
http://www.apple.ch
Tanska
http://www.apple.dk
Applen kotisivu
http://www.apple.com

Apple tarjoaa teknistä tukea Internetin ja muiden online-palveluiden kautta. Nämä ovat tavallisesti käytössä 24 tuntia vuorokaudessa. Voit usein ratkaista ongelman helposti itse hyödyntämällä online-lähteitä, joita Apple ja sen yhteistyökumppanit ja asiakkaat julkaisevat.

Applen web-palveluista löydät monta reittiä Applen uusimpiin tietoihin ja pävityksiin, joiden avulla saat koneestasi irti parhaan tuloksen.

Apple tarjoaa myös automaattista sähköpostipalvelua, joka pitää sinut ajan tasalla viimeisimmästä teknologiasta.*

Tartu siis verkkoon!



On-Line-palveluita :

CompuServe Apple Support Forum (Go APLSUP),
myös (GO APLTIL) ja (GO APINEW) ja (GO APLWW)

America Online Computing ► Industry Connection
(tunnus: applecomputer)

CompuServe ja America Online ovat maksullisia palveluita

Internet : ftp.info.apple.com
ftp.support.apple.com

Worldwide Web: http://www.info.apple.com
http://www.support.apple.com

*Apple Eurooppa ei pysty tarjoamaan henkilökohtaista teknistä tukea sähköpostitse.

Puhelintuki

Applen Tukikeskusten puhelinnumerot maittain :

Alankomaat :	020 346 9104
Belgia : (ranska)	02 713 1202
Belgia : (flaami)	02 713 1203
Espanja :	902100088
Etelä-Afrikka :	0800 998171
Irlanti :	1800 626096
Iso-Britannia :	0990 127753
Italia :	2 273 262 92
Itävalta :	0660 6764
Luxemburg :	0800 2069
Norja :	800 11 006
Ranska :	0803 089659
Ruotsi :	08 587 711 30
Saksa :	069 9509 6189
Suomi :	0800 118083
Sveitsi :	01 800 90 37
Tanska :	800 17 291

Applen Tukikeskus antaa teknistä tukea puhelimitse

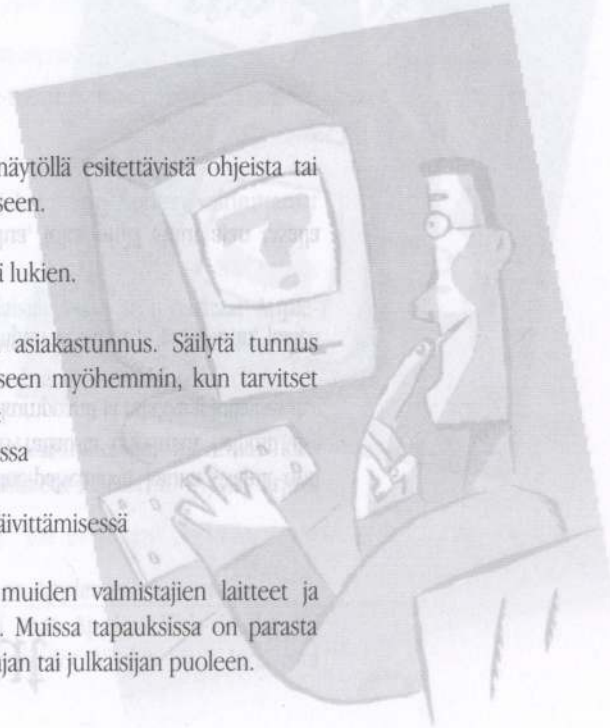
Jos et löydä tarvitsemiasi ohjeita käyttöoppaista, näytöllä esitettävistä ohjeista tai verkosta, ota yhteys paikalliseen Applen Tukikeskukseen.

Tukipalvelut ovat ilmaisia 90 päivän ajan ostopäivästä lukien.

Kun soitat ensimmäistä kertaa, sinulle annetaan asiakastunnus. Säilytä tunnus huolellisesti. Sen avulla pääset Applen Tukikeskukseen myöhemmin, kun tarvitset Applen teknisten tukihenkilöiden neuvoja ja ohjeita:

- Applen laitteistojen ja ohjelmistojen asentamisessa
- ongelmien ratkaisemisessa
- Applen tai muiden valmistajien ohjelmistojen päivittämisessä

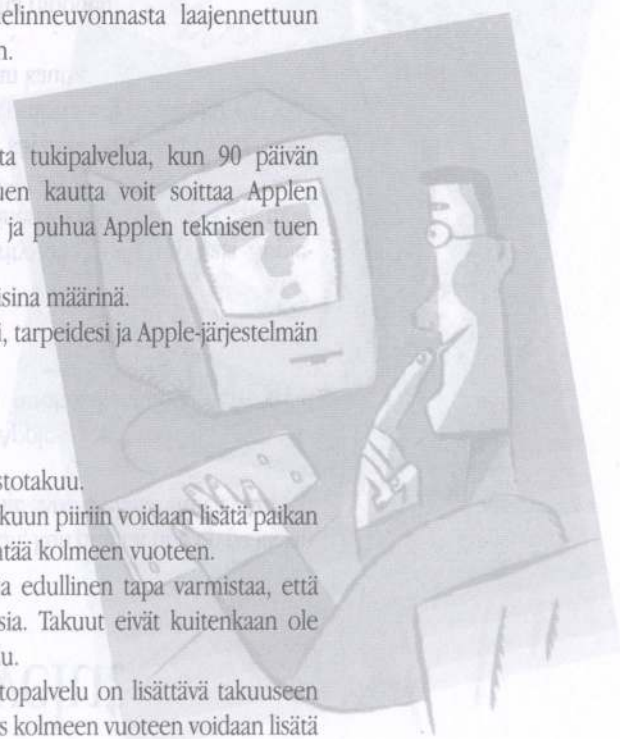
Tukipalvelut käsittävät tavallisesti myös sellaiset muiden valmistajien laitteet ja ohjelmat, jotka tulevat Applen tuotteiden mukana. Muissa tapauksissa on parasta kääntyä suoraan kyseisen tuotteen jakelijan, valmistajan tai julkaisijan puoleen.



Palveluopas

Applen maksulliset tukipalvelut

Ilmaisen 90 päivän tuen lisäksi voit ostaa muita tukipalveluita suoraan Applelta tai Apple-jälleenmyyjältä. Tarjolla on palveluita puhelinneuvonnasta laajennettuun huoltotakuuseen ja tuen ammattilaisten opastukseen.



AppleCare Puhelintuki

AppleCare Puhelintuki tarjoaa helppoa ja edullista tukipalvelua, kun 90 päivän ilmainen tuki on päättynyt. AppleCare Puhelintuen kautta voit soittaa Applen Tukikeskukseen milloin vain normaalina liikeaikana ja puhua Applen teknisen tuen edustajan kanssa.

Voit ostaa tukipalveluita soittokerroittain tai erikokoisina määrinä.

Näin pystyt mitoittamaan tukipalveluostot taitotasosi, tarpeidesi ja Apple-järjestelmän käyttötavan mukaan.

AppleCare takuupalvelut *

Applen tuotteilla on yhden vuoden rajoitettu laitteistotakuu.

AppleCare laajennetuilla takuilla tavallisen vuoden takuun piiriin voidaan lisätä paikan päällä tapahtuva huolto tai takuuaikaa voidaan pidentää kolmeen vuoteen.

AppleCare laajennetut takuut ovat yksinkertainen ja edullinen tapa varmistaa, että mahdolliset korjaukset eivät aiheuta lisäkustannuksia. Takuut eivät kuitenkaan ole huoltosopimuksia, joilla taataan tietty huoltoaikataulu.

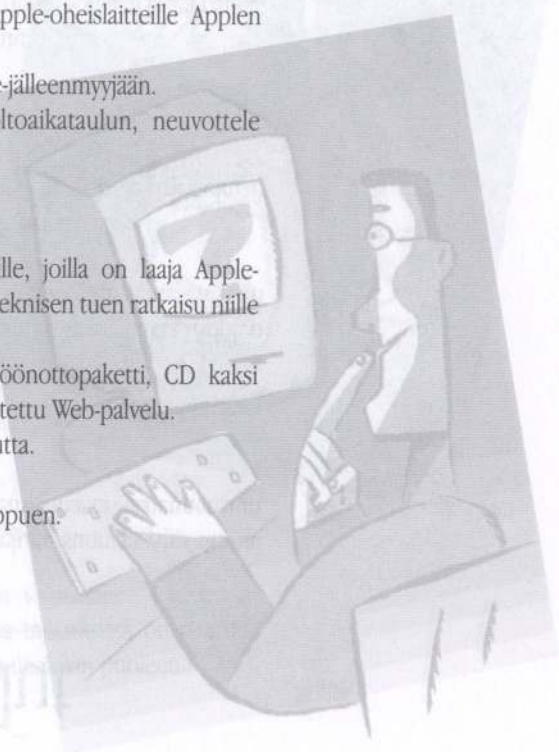
Ensimmäisen vuoden paikan päällä tapahtuva huoltopalvelu on lisättävä takuuseen tuotteen oston yhteydessä, mutta takuuajan pidennys kolmeen vuoteen voidaan lisätä takuuseen milloin tahansa ensimmäisen takuuvuoden aikana.

.../...

Palveluopas

Applen maksulliset tukipalvelut

Tämä sopimus on joustava ja tarjoaa ratkaisun silloinkin, kun muutat uuteen paikkaan tai myyt järjestelmän. Varmista siis Macintoshille tai Apple-oheislaitteille Applen takuun suoja ja pidä järjestelmäsi käyttökunnossa.
Kun haluat ostaa AppleCare-sopimuksen, ota yhteys Apple-jälleenmyyjään.
Jos tarvitset huoltosopimusta, joka takaa tietyn huoltoaikataulun, neuvottele jälleenmyyjän kanssa.



AppleCare Support Professional*

AppleCare Support Professional on suunniteltu yrityksille, joilla on laaja Apple-pohjainen laitteistokanta. Tämä paketti on perusteellinen teknisen tuen ratkaisu niille henkilöille, jotka antavat tietokonetukea muille.
Support Professional -pakettiin kuuluu tavallisesti käyttöönottopaketti, CD kaksi kertaa kuussa, rajoitettu tason 2 puhelintuki ja asialle omistettu Web-palvelu.
Voit tilata Support Professional -paketin Apple-jakelijan kautta.

*Näiden palveluiden saatavuus saattaa vaihdella maasta riippuen.

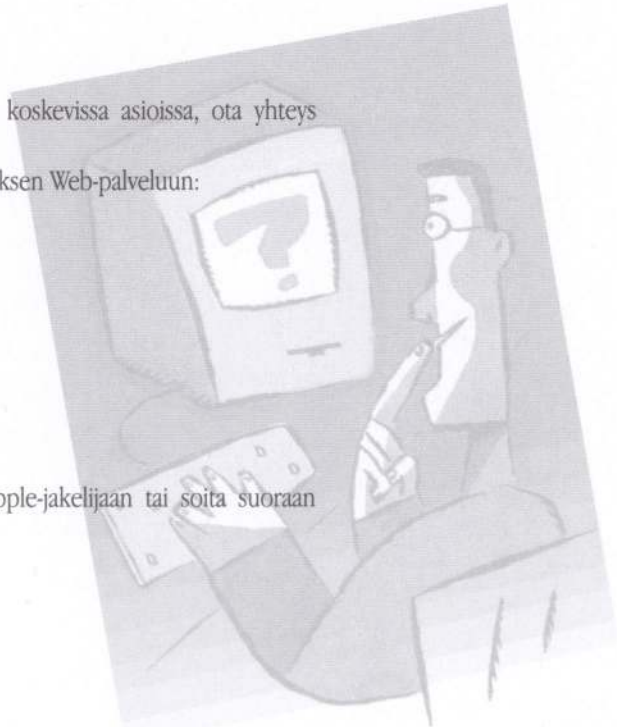
Palveluopas

Muiden valmistajien tuotteiden tuki

Kun tarvitset tukea muiden valmistajien tuotteita koskevissa asioissa, ota yhteys tuotteen jakelijaan tai valmistajaan.
Claris-ohjelmistojen ollessa kyseessä ota yhteys Clariksen Web-palveluun:

- Benelux : www.claris.be
- Espanja : www.ntwk.es/plugin
- Iso-Britannia : www.claris.com/intl/uk
- Italia : www.smpi.it/claris
- Ranska : www.claris.fr
- Saksa : www.claris.de

Muiden tuotteiden ollessa kyseessä ota yhteys Apple-jakelijaan tai soita suoraan tuotteen valmistajalle, julkaisijalle tai jakelijalle.



ZM033-0865-C
Printed in Ireland